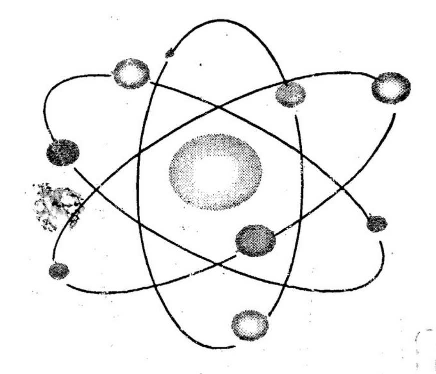
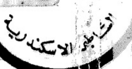
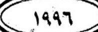
دراسات وقضايا الخدمة الاجتماعية (٢٤)

أساليب الاتصال الاجتماعى



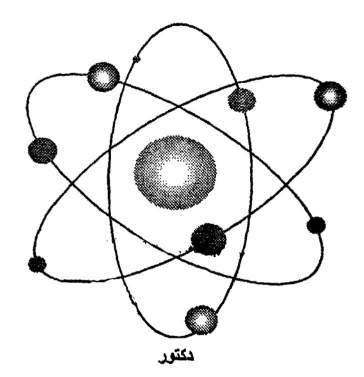
دكتــور
محمد صبرى فؤاد النمر
مدرس بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية - الاسكندرية





دراسات وقضايا الخدمة الاجتماعية (٢٤)

أساليب الاتصال الاجتماعى



دكتور

محمد صبرى فؤاد النمر

مدرس بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية ـ الاسكندرية

الناشر

المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع

٢ش د. سامى جنينه ـ الشاطبى الاسكندرية

بسم الله الرحمن الرحيم

وفوق كل ذي علم عليم

صدق الله العظيم

سورة يوسف :آية ٧٦

إهداء

إلى الأم التى ضحت بحياتها من أجلى . . .

إلى الأنسانة التى رحلت عن الدنيا . . . ولكن لم ولن ترحل عن دنياى. . .

إلى أمى الحبيبة . . .

رحمها الله.

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمـــة :-

لاشك أن الاتصـال نشأ عن "حاجـة" استشـعرها الإنسـان الأول، (العديد من علماء الأجتماع يسمونها حاجة اجتماعية، ولكنهـا لـم تكن كذلك عندمـا عـاش الإنسـان القديم منذ آلاف السنين فـى عزلـة عن الآخريـن مـن جنسـه)، حاجـة بـدأت بكـل تـأكيد غريزية غير واعية وانتهت إلى ان تكون حاجة اجتماعية مكتسبة، واعية هادفة. وممـا لاشك فيه أيضا، أن الصراع من اجل البقاء هو الذى أيقظ الحاجة لدى الإنسـان ودفـع به بالغريزة ، اولاً، وبالوعى المكتسب، ثانياً، إلى الأتصـال بأعضاء جنسه الأخرين مـن أجل التجمع والتكاتف والتعاون في السراء والضراء داخل وحدة بشرية بدأت كجماعـة صغيرة غير منتظمة ولاتقسيم للعمل فيها، وأخذت تكبر وتكبر/مع الزمـن لتصبـح أكـثر تنظيماً ولتشكل لاحقاً مجتمعاً كبيراً يمتاز بالتنظيم الدقيق، وبتقسيم متوازن للعمل فيه.

وفى سياق الأتصـال فيمـا بيـن أفـراد ومـابين مجموعـات فـى المجتمـع، نشـأت علاقة إجتماعية فيما بين القائمين بالأتصـال مكنتهم من تنسيق الأعمال والنشـاطات فيمـا بينهم.

ويجـرى الأتصـال، عمليـا، مـن خـلال تبـادل معلومـات اجتماعيـة. والمعلومـة

الأجتماعية هى التى تكون، أولاً وأخيراً مضمون الأتصال.

وعن طريق الأتصال يتم تعليم الأجيال الجديدة، وتنقل الخبرات والأفكار، وكلما تطورت الحياة كلما تطورت معها وسائل الأتصال، إذ بدأت وسائل الأتصال بالاشارات والحركات والرقص كلغة مشتركة للتفاهم بين الناس، ومع تطور الحياة استخدمت الكلمة المكتوبة والمسموعة واستطاع الإنسان بما لديه من عقل أن يطور وسائل اتصاله بغيره.

ويتضمن هذا الكتاب سبع فصول الأول منها أساسيات الأتصال، والثانى نماذج الأتصال، والثالث أنواع الأتصال، والرابع وسائل الأتصال، والخامس الأتصال والعمليات الأجتماعية، والسادس الأتصال والخدمة الأجتماعية، والسابع تدريبات على الأتصال.

وأرجو من الله أن يجد طلاب الخدمة الأجتماعية فى هذا الكتاب المعارف التى تمكنهم من القيام بدورهم المهنى على أكمل وجه.

المؤلف

دكتور / محمد صبرى فؤاد النمر

١٩٩٦

الفصل الأول

اساسيات الاتصال الاجتماعى

تمـــــهيد :-

ان كلمة "الأتصال" من الكلمات القليلة التى يستخدمها كثير من الناس بطرق ذات معان عديدة مختلفة، وعند ذكر كلمة "الأتصال" يتصور بعض الناس الموقف الذى يخاطب فيه أحد المتحدثين جمهوراً من المستمعين وهو واقف خلف المنصة، وقد تعنى أيضا النقاش الحماسى بين الزملاء أثناء حضورهم فى أجتماع، أو قد تشير أيضا إلى تبادل النظرات بين الأصدقاء، ويعتقد آخرون أن المعنى الأساسى لهذا اللفظ هو مايشير إلى وسائل الأتصال الجماهيرية، مثل الصحف والتلفزيون والكتب والمجلات والراديو، أو الصناعة القائمة على التسجيلات الصوتية.

كما أن هناك بعض الناس الذين يعتقدون أن كلمة "الأتصال" لها علاقة بالحاسبات الألية، وخطوط الأتصال التليفونية والأقمار الصناعية. وفى هذا الفصل نحاول الإجابة عن عدة تساؤلات : ما هو الأتصال؟ وماهى عناصر الأتصال؟ وهل للأتصال أهداف يسعى إلى تحقيقها؟ وماهى خصائص الأتصال؟ وكيف تتم عملية الأتصال؟ وما المراحل التى تمر بها عملية الأتصال؟ وماهى شروط نجاح عملية الأتصال؟

١ - مفهوم الاتصال :-

ان كلمة الاتصال Communication تشتق من الاصل اللاتينى للفعل Communicate بمعنى يشيع عن طريق المشاركة. ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينة Communis ومعناه Common بمعنى عام أو مشترك.

ولقد تناول كثير من الكتاب مفهوم الاتصال فى كتاباتهم فى محاولة جادة منهم لتوضيح هذا المفهوم والتعريف به لكشف ما به من غموض. ولم تقتصر الكتابات هذه على مهنة معينة. ولكن نظرا لأن الاتصال يكاد يكون عامل مشترك فى عدد كثير من المهن والمجالات المختلفة. لذلك لم تقتصر هذه المحاولات على مهنة دون الاخرى فاهتم به المهتمون بالتربية والمهتمون بالتثقيف والتوجيه والارشاد والادارة وكل منهم كان ينظر الى هذا المفهوم بما يتمشى مع مجال عمله والاهداف التى يعمل من اجلها. ولعل فى ذلك مايبرر التباين والتشابه فى التعريفات التى عرضها مثل هؤلاء الكتاب.

ويتناول الباحثون فى مجال علم النفس الاتصال باعتباره نسقا جماعيا يؤثر بطريقة أو بأخرى فى العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وآرائهم واتجاهاتهم، فنجد باحثا مثل "وارن" (Warren) يعرف الاتصال بأنه : "نقل انطباع أو تأثير من منطقة الى اخرى دون النقل الفعلى لمادة ما أو انه يشير الى نقل انطباعات من البيئة الى الكائن وبالعكس أو بين فرد وآخر".

ووفقا لهذا الفهم، فإن اى تغيرات تحدث داخل الكائن الحى نتيجة لمؤثر ما سواء كان داخليا أو خارجيا، فانه يعنى ان ثمة اتصال قد وقع.

وينظر علماء الاجتماع، الى الاتصال باعتباره ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة (Binding Force) لها دورها فى تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية. وهنا يؤكد (شرام) : "أن المجتمع الانسانى يقوم على مجموعة من العلاقات قوامه الاتصال، وأن مايجمع الأفراد ليس قوة غيبية أو سحر أو قوى مطلقة وانما هى علاقات الاتصال. التى هى ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية ذاتها، وفى هذا الاطار يعرف "أحمد أبوزيد" الاتصال بأنه : "العملية التى يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم المجتمع وطبيعة تكوينه وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم". وهو ذات الفهم الذى يقدمه "محمود عوده"

الذى عرف الاتصال بأنه : "العملية أو الطريقة التى تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعى معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه". بمعنى أن هذا النسق الاجتماعى قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلى أو مجتمع قومى أو حتى مجتمع انسانى.

ويعرف الاتصال فى التربية ـ كما يرى "جون ديوى" بأنه عملية مشاركة فى الخبرة بين شخصين أو اكثر حتى تعم الخبرة وتصبح مشاعا بينهم يترتب عليه حتما اعادة تشكيل وتعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشتركة فى هذه العملية. وهنا نجد "ديوى" يؤكد على معنيين فى فهمه لماهية الاتصال هما :-

١ ـ الخبرة. ٢ ـ المشاركة فى الحصول على الخبرة.

فعملية التدريس ليست مجرد التقاء مدرس بطلبته وتقديمه لبعض المعلومات ولكنها لقاء خبرتين حول موضوع الدرس خبرة المدرس التى اكتسبها بعد أن مر بمواقف متعددة أكسبته خبرة غنية متكاملة حول الموضوع الذى يقوم بتدريسه، وخبرة التلميذ التى أما انها معدومة أو جزئية ولكنها فى أغلب الأحيان لاتساوى خبرة المدرس. ومن الضرورى على المدرس أن يهيىء للتلميذ الفرصة لكى ينمى مجال خبرته حتى تشبه خبرته أو تقترب منها وهنا يتحقق الاتصال ويتم التفاعل بينهما.

هذا المعنى الذى يقدمه "ديوى" للاتصال فى مجال التربية يطرحه أيضا "كيرث ليفن" وان كان بصورة تبدو مختلفة، حيث يرى "ليفن" أن الاتصال هو العملية التى يمكن بواسطتها نقل التغير الذى يحدث فى احدى مناطق المجال السلوكى إلى منطقة أخرى، ويقال عن أى منطقتين فى المجال أنهما متواصلتان اذا ماكان التغير فى حالة احداهما يترتب عليه حدوث تغير فى حالة أخرى.

وفى علم السياسة، أصبح مصطلح الاتصال يتردد كثيرا فى كتابات الباحثين فى

هذا العلم، باعتباره مفهوما محوريا لايقتصر فهمه فقط على أساس انه مجرد وظيفة للنظم السياسية، أو نظاما يرتبط بعلاقات متبادلة مع النظم السياسية والثقافية والاجتماعية، وانما أيضا باعتبار أن الاتصال هو المادة التى تتكون منها العلاقات الانسانية وهنا تصبح دراسة الاتصال ذات مغذى كبير فى اطار العملية السياسية على اختلاف مجالاتها.

وفى مجال الاعلام، تزايدت فى العقود الاخيرة غزارة استخدام الباحثين فى كتاباتهم لمصطلح الاتصال، وعادة مايظهر المصطلح فى الكثير من هذه الكتابات مقرونا بكلمة أخرى من قبيل : الاتصال الاعلامى، الاتصال المباشر، الاتصال بالجماهير، الحق فى الاتصال، ديمقراطية الاتصال، علم الاتصال ... الخ، وطرحت فى هذا الصدد مجموعة من التعريفات المتباينة للاتصال.

فيذهب البعض إلى أن الاتصال : "هو بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة على اعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحى الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشرون فى مناطق متفرقة".

بينما يرى البعض بأن الاتصال : "هو العملية التى يتفاعل بمقتضاها متلقى ومرسل الرسالة فى مضامين اجتماعية معينة، وفى هذا التفاعل يتم نقل افكار ومعلومات بين الافراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين.

كما يذهب البعض إلى تعريف الاتصال : "عملية التفاعل بين طرفين إلى أن تصير رسالة معينة، فكرة أو مهارة أو أتجاه مثلا مشتركة بينهما".

نستخلص من التعريفات السابقة مايلى :-

أ ـ الاتصال هو "عملية" ويقصد بالعملية مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة بعضها بالبعض الاخر بحيث تؤدى فى النهاية الى تحقيق هدف أو مجموعة من الاهداف. فالاخصائى الإجتماعى عندما يود الاتصال بعميل له من عملائه بهدف

توضيح خدمات المؤسسة وشروط الاستفادة منها. وفى هذه الحالة فانه يقوم بتنظيم واعداد هذه الافكار أولا فى ذهنه وترتيبها وقد يتطلب منه الرجوع الى بعض لوائح المؤسسة ثم يقوم بتحديد الوسيلة التى سوف يستخدمها لشرح وجهة نظرة من خلالها. فقد يستخدم المقابلة المكتبية أو الزيارة المنزلية أو الاتصال به عن طريق التليفون أو استخدام وسيلة له بذلك، كل ذلك يكون أمام الاخصائى وعليه أن يتخير الطريقة التى تتناسب مع شخصية العميل وخصائصه. وهذا يعنى أن الاتصال ليس شيئا عفويا يقوم به الاخصائى، ولكنه عملية مخططة معدة بطريقة صحيحة لكى تحق الهدف منها.

ب ـ الاتصال "عملية تفاعل" : والتفاعل هنا يعنى تأثير من جانب وتأثر أو استجابة من جانب آخر.

وقد حاول البعض تحليل عملية الاتصال وبيان كيف يتم التفاعل اثناءها فيما بين الافراد بصياغة علاقة للاتصال فى حدود قانون التنبيه واستجابة وبينهم عنصر ثالث وهو التغير.

Stimulas Interpertation, Response وكل تفاعل يرتد الى هذه العناصر الثلاثة التى لاتنفصل. وقد اعطى العنصر الثانى الاهتمام الاكبر وقد يرجع ذلك لمحاولة التفرقة بين الاستجابات أو الافعال المنعكسة الألية، وبين الاستجابات فى التفاعل الانسانى.

حيث ان الفعل المنعكس Reflex Action يعتبر استجابة عضوية فيزيولوجية، يقوم بها الجهاز العصبى من تلقاء ذاته وبحركات آلية لادخل للتدبر العقلى فيها. كما لاحاجة بها الى تنظيم أو تفسير للمؤثر الخارجى. بينما الاستجابة فى التفاعل الانسانى يتطلب وجود عنصر التفسير بين عنصرى التنبيه والاستجابة. ويعطى (بارك) لعنصر التفسير أهمية أكبر ويعتبر أهم العناصر الثلاثة.

وخلال عملية الاتصال تستمر عملية التنبيه والتفسير والاستجابة بين المرسل

والمستقبل، فأستجابة المستقبل على تنبيه المرسل قد تصبح تنبيه جديد من المستقبل الى المرسل فهى لاتبدأ من المرسل لكى تنتهى عند المستقبل، ولكنها تعود مرة أخرى الى المرسل وهكذا يستمر التفاعل بين المرسل والمستقبل خلال عملية الاتصال.

فالعميل فى خدمة الفرد حينما يتقدم الى الاخصائى الاجتماعى فى المؤسسة طالبا مساعدة اقتصادية. فان ذلك يعد تنبيه من جانب العميل. ويقوم الاخصائى بتفسير ذلك ثم يعقب ذلك استجابة من جانبه قد تتمثل فى شرح خدمات المؤسسة وشروط الاستفادة منها. وتعد هذه الاستجابة تنبيه جديد الى العميل حيث يقوم بتفسير ذلك ويعقبه استجابة من العميل قد تتمثل فى الصمت والانسحاب من المؤسسة لشعوره بعدم انطباق شروط المؤسسة عليه. أو قد تبدو الاستجابة فى صورة استفسار من العميل الى الاخصائى عن المؤسسة التى تدخل فى نطاقها الخدمة التى يحتاجها العميل. ولنا أن نتصور كمية التنبيهات والتفسيرات والاستجابات التى تحدث خلال عملية اتصال اخصائى اجتماعى بعميل له.

ومن هذا يتبين ان مدلول التفاعل فى الاتصال هو قدرة المرسل على التأثير فى تفكير المستقبل واتجاهاته.

جـ ـ الاتصال عملية تفاعل بين (طرفين) وكلمة طرفان تعالج القصور الذى ظهر فى التعاريف السابقة التى كانت تحدد الطرفين فى شخص وشخص آخر.

بينما فى هذا التعريف تشير كلمة طرفان الى ان الاتصال قد يحدث بين شخص وشخص آخر كما يحدث بين الاخصائى الاجتماعى وأحد عملائه. وقد يكون الطرف الاول شخص واحد والطرف الثانى مجموعة من الأفراد كما يحدث عندما يتصل اخصائى خدمة الجماعة بأعضاء جماعته أو المدرس فى محاضراته لمجموعة من الطلاب.

وقد يكون الطرف الاول جماعة من الافراد والطرف الثانى جماعة من الافراد

ايضا، مثلما يحدث عندما يتناقش عدد من الخبراء مع جمهور معين فى شكل ندوة.

وهكذا اتضح لنا ان مصطلح (طرفان) ادق واشمل من مجرد شخص وشخص آخر.

د ـ ومفهوم الرسالة فى هذا التعريف : تعنى المعلومات أو الخبرات أو الأفكار او الاتجاهات او القيم التى يرغب المرسل توصيلها الى المستقبل أو يرغب فى اشتراكه معه فى معرفتها او اكتسابها.

هـ ـ ورغم ان التعريف لم يوضح الكيفية التى تنقل بواسطتها الرسالة من المرسل الى المستقبل الا ان ذلك يمكن ان يفهم من مضمون التعريف. حيث ان المرسل يمكنه ان يعد رسالة اعداد يتناسب مع المستقبل ثم يقوم باختيار وسيلة من وسائل الاتصال المختلفة ليستخدمها فى نقل رسالة وتوصيلها الى المستقبل.

و ـ تشير كلمة المشاركة الى الهدف من عملية الاتصال بمعنى ان غاية الاتصال ان يصبح المستقبل مشتركا مع المرسل فى الفكرة أو الخبرة أو المبادىء، بالدرجة والمستوى الذى يريده المرسل. فالمرسل فى بداية الاتصال يكون وحده الذى يمتلك معلومات أو مهارات معينة ولكن نتيجة الاتصال ومايحدث من تفاعل بينه وبين من يقوم بالاتصال بهم سوف يتعرفون على المعلومات التى يرغبونها ومن ثم يصبحوا مشتركين معه فى معرفة هذه المعلومات بعد ان كانت قاصرة على المرسل وحده.

وعلى ذلك يكون مفهوم المشاركة ادق من مفهوم النقل لان فى المشاركة لايفقد المرسل مايقوم بتعليمه للمستقبل. ولكن يصبح الاثنان مشتركين فى معرفة هذه المعلومات أو الأفكار.

٢ ـ عناصر الاتصال :-

لقد سبق أن أوضحنا ان الاتصال عملية يستطيع من خلالها طرفان أن يتشاركا فى فكرة أو خبرة أو مفهوم أو احساس او اتجاه أو عمل معين. وهذا يعنى ان احد الطرفين لديه معلومات او مهارات او افكار او آراء معينة ويريد ان ينقلها الى الطرف الاخر مشتركا معه فيها وهذه العملية تحتوى على خمسة عناصر اساسية هى : المرسل ـ الرسالة ـ الوسيلة ـ المستقبل ـ الرجع أو التغذية العكسية.

وسوف نتناول هذه العناصر بالشرح :-

٢ـ١ المرسل أو المصدر Source or Sender :-

ويقصد بالمصدر فى الاتصال هو الشخص او مجموعة الاشخاص او الهيئة او الجهاز الذى يود ان يؤثر فى الاخرين بشكل معين ليشاركوه فى افكار أو اتجاهات او خبرات معينة. ومن أمثلة ذلك المدرس، والاخصائى الاجتماعى والمفكرين. وقد تكون هذه الافكار من ابتكار المرسل نفسه كما يفعل المفكرون حينما يقومون بأنفسهم بنشر افكارهم على الناس بأية وسيلة يرونها، وقد تكون هذه الأفكار من ابتكار آخرين كالمدرس الذى نقل لتلاميذه الحقائق العلمية التى توصل اليها علماء اخرون.

ويعتبر المرسل هو المسئول عن اعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم أو المهارات او المبادىء او الاتجاهات التى يحتاجها من يتعامل معهم من الافراد او الجماعات فى موقف معين.

وهذا يتطلب من المرسل ان يحدد الفكرة او المهارة التى يرغب فى توصيلها لمن يتعامل معهم ثم القيام بدراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات عنها وتنظيمها وتحديد

الوسيلة التى سيتعلمها لنقلها اليهم. ثم القيام بشرح وتوضيح هـذه الفكـرة، لمـن هـم فـى حاجة اليها.

٢ـ٢ المستقبل :-

ويقصد بالمستقبل فى عملية الاتصال هو الشخص او مجموعة الاشخاص الـذى يتلقى او يستقبل محاولات التأثير الصادرة عن المصادر.

وقد يكون المستقبل فرد واحد كما هو الحال عندما يلتقى الاخصائى الاجتمـاعى بعميله لمناقشته فى مشكلته. فالعميل الفرد فى هذه الحالـة يعتبر مسـتقبلا. وقـد يكـون المستقبل جماعة معينة مثلما يحدث حينما تلتقـى جماعـة غير محـددة أو جمهـور كبـير ينتشر فى اماكن متعددة مثلما يحدث حينما يستقبل الجمهور خطابا لرئيس الدولة.

٣ـ٢ الرسالة :-

هى مجموعة الإفكار، والمفاهيم او المهارات او المبادىء او القيم او الاتجاهات التى يرغب المرسل فـى توجيهها لمـن هم فـى حاجـة اليهـا مـن الافـراد او الجماعـات لاشراكهم فيها.

ومن امثلة ذلك مجموعة الحقائق العلمية التى يقدمها المدرس لتلاميذه.

والمعلومات التى يقدمها الاخصائى الاجتماعى لعملائه عـن المؤسسـة وشـروط الاستفادة من خدماتها او معلومات عن المؤسسات الاخرى التى تدخل فى نطاقها مشكلة احد العملاء تعتبر هذه المعلومات رسالة.

كما أن اخصائى تنظيـم المجتمـع حينمـا يقـدم الـى قـادة المجتمـع مجموعـة مـن

الحقائق ومعلومات عن مشكلات مجتمعهم وكيفية الاستفادة من الموارد المتاحة للتغلب عليها. تعد هذه الحقائق وتلك المعلومات "رسالة".

٢-٤ وسيلة الاتصال :-

وهى التى تستخدم فى نقل الرسالة، فالرمز او الشكل او اللغة تعتبر وسائل يستعملها المرسل ليعبر بها عن رسالته التى يرغب فى توجيهها الى المستقبل فالافكار او المهارات لاتنتقل من تلقاء نفسها بل تحتاج الى وسيلة تعبر عنها.

ومن المعلوم ان هناك العديد من الوسائل التى يمكن ان يستعملها المرسل فى نقل رسالته، وقد تكون هذه الوسائل لفظية سواء منها المنطوقة مثل المحاضرة والمناقشة والندوة ، أو مكتوبة مثل الكتب او المذكرات او الخطابات او النشرات او التقارير.

وقد تكون هذه الوسائل غير لفظية كالصور، والرسوم التوضيحية وكلما تعددت هذه الوسائل اتاحت الفرصة للمرسل ان يتخير من بينها الوسيلة التى تتناسب مع الرسالة ومع المستقبل الذى يوجه رسالته اليه.

٢-٥ الرجع أو التغذية العكسية Feed Back :-

الرجع هو الاجابة التى يجيب بها المستقبل على الرسالة التى يتلقاها من المصدر، وقد يأخذ الرجع نفس الشكل الذى تأخذه الرسالة، وقد يأخذ شكلا مختلفا ويرى البعض ان الرجع يكون بمثابة (استجابة مضادة) يتلقاها المصدر ويستفيد منها كثيرا فعن طريق هذا الرجع يستطيع المصدر ان يفهم ما اذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة

اصلا ام لا. وان يفهم الطريقة التى استقبلت بها الرسالة وهل فهم محتواها. ويمكنه ان يتنبأ بالاثر الذى لحدثته الرسالة فى المستقبل، وهناك بعض رجال الاتصال يقصرون عناصر عملية الاتصال على اربعة فقط (المرسل، المستقبل، الرسالة، الوسيلة) ويهملون بذلك الرجع أو التغذية العكسية فلعل مرجع ذلك الى ان الرجع يشكل رسالة لها نفس العناصر الأربعة اذ يصبح المستقبل (مرسل) والمرسل (مستقبل).

الا ان البعض الاخر من خبراء الاتصال وهو الاغلبية يرون ان عملية اتصال بدون رجع تعتبر عملية ناقصة ويؤكدون على ذلك بأن الاتصال مضمونه مشاركة فى الخبرة فبدون عملية الرجع لايتسنى للمرسل معرفة هل استقبل المستقبل الرسالة اصلا ام لا، واذا كان تلقاها هل فهم محتواها. وهل احدثت الاثر أو التأثير المطلوب؟ أم لا؟.

٣ ـ أهداف الاتصال :-

لقد أوضحنا سلفا أن الاتصال يعتبر عملية اجتماعية لايمكن أن تعيش بدونها أى جماعة انسانية، أو منظمة اجتماعية، وعلى ذلك فان الاتصال يعد الوسيلة التى يستخدمها الأنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الأجتماعية ونقل اشكالها ومعناها من جيل الى جيل عن طريق التعبير والتسجيل، ولايمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجرى بين أعضائها.

ولهذا فان عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام، وهو التأثير فى المستقبل حتى تتحقق المشاركة فى الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها، أو تغيرها، أو على اتجاهاته، أو على مهاراته. لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال الى :

٣-١ هدف توجيهى :-

ويمكن أن يتحقق ذلك جينما يتجه الاتصال الى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة، أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها، ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التى أجريت ان الاتصال الشخصى أقدر على تحقيق هذا الهدف من خلال الاتصال الجماهيرى.

٣-٢ هدف تثقيفى :-

ويتحقق هذا الهف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم، واتساع أفقهم وفهمهم لما يدور حولهم من أحداث.

٣-٣ هدف تعليمى :-

حينما يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات، أو مفاهيم جديدة.

٣-٤ هدف ترفيهى أو ترويحى :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو ادخال البهجة والسرور والاقتناع الى نفس المستقبل.

٣-٥ هدف ادارى :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسئوليات ودعم التفاعل بين العاملين فى المؤسسة أو الهيئة.

٣-٦ هدف اجتماعي :-

حيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم بالبعض الآخر وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد، وفى الواقع أن الاتصال قد يجمع بين أكثر من هدف فى وقت واحد.

٤ - خصائص عملية الاتصال :-

٤-١ ديناميكية الاتصال :-

(١) انتشار الاتصال فى الزمان والمكان :-

يعيش الناس فى عالم اتصالى وينظرون الى اتصالهم هذا على أنه منحة مستحقة لهم وشىء ضرورى لاغنى عنه. ولذلك فهم يفتقدون الاتصال لو انتشلوا منه فجأة. وتعتبر الخاصية الانسانية الشاملة التى تتمثل فى استخدام الرموز، خاصية متطورة الى ابعد الحدود فى بعض من المجتمعات. بينما لاتكون فى مجتمعات اخرى، ومع ذلك فان استخدام الرموز هو مايربط بين الناس، ويربطهم بانشطتهم، وينطوى معظم السلوك الانسانى على استخدام نسق رمزى، فنحن نتحدث برموز شفهية أو منطوقة، ونكتب برموز مدونة او مكتوبة، فضلا عن اننا نستخدم نسقا من الأشارات غير اللفظية، والحركات والافعال من أجل أن نعبر عما نريد أن نعبر عنه أمام شخص آخر أو مجموعة من الاشخاص. والانسان لايحتاج الى الاتصال فحسب، ولايستخدمه فقط، بل أنه يجده من حوله فى كل مكان وفى كل لحظة من لحظات حياته اليومية : فهو قد يستيقظ فى الصباح على صوت الساعة أو المذياع أو ربما على صوت أحد ينبهه الى الاستيقاظ وفى كل هذه الحالات فانه يكون قد تلقى رسالة أو معنى يشير اليه بالأستيقاظ. وعندما يرتدى ملابسه فان ذلك يكون محصلة اتصال مسبق طالما أن

الانسان لم يولد وهو مزود بقدرات تمكنه من آداء هذه الأفعال، واختيار الملبس يعتبر جزء من اتصال الإنسان بغيره من الناس، فهو يعلم من خبرته السابقة أن هناك أزياء معينة موضع قبول وتفضيل فى مواقف معينة. وأزياء أخرى تكون أشد ملاءمة لمواقف أخرى. ويتعرض الأنسان لمزيد من الاتصال بمجرد خروجه من منزله. فهو يتلقى المزيد من الرسائل والمعانى طوال اليوم ولايستطيع أن يجد للاتصال بديلا، وحتى عندما يصوت الأنسان أو يحاول أن يطلع الطرف الآخر على أنه لايريد أن يجرى اتصال معه، فانه يتصل به فى الواقع لمجرد أنه أطلعه على ما يريد.

واذن فالانسان يمضى يومه متحدثا، ومتحدثا اليه، وكاتبا وقارئا ومستخدماً للعديد من الرموز. وقد يشعر الانسان بالرضا عن يومه بقدر مايتمكن من النجاح فى اتصاله. ولهذا يوجد الاتصال فى كل مكان وكل لحظة، وهو شىء لاغنى عنه، واذا كان الانسان يقوم باختيار سلوكه الاتصالى، فمعنى ذلك أن الاتصال ليس عشوائيا.

(٢) استمرارية الاتصال :-

يمتد الاتصال من الماضى مارا بالحاضر ومتجها نحو المستقبل وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة وفاصلة، فهو جزء من حياة الانسان يتدفق ويتغير كما تتغير بيئته. والحاجات الاتصالية للانسان ليست ثابتة أو مستقرة، ولذلك فهى تحتاج باستمرار الى التوافق الذى يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية. وفى هذا المقام يشير " دون فابون Don Fabun " الى انه "ليست هناك خبرة تبدأ فى لحظة معينة وبالذات، ولكن هناك دائما شيئا ما يسبقها، وان مايبدأ حقيقة هو معرفتنا أو وعينا بأن هناك شيئا يحدث". ولكل سلوك اتصالى جذور فى الماضى حيث يتعود الانسان على ان يتحدث بطريقة معينة عن الأشياء ويفكر بطرق تمليها عليه

عاداتـه، ويخطـط لمـا ينبغـى أن يحـدث فيؤثـر اتصالـه علـى المحصلـة النهائيـة لفكـرة وتخطيطه. وفى معظم الاحيان يقوّم رأى الانسان على خبرة سابقة، فيريد من الآخرين أن يشاركوه رأيه. ولذلك فان القيـم تشـكل جـزء مـن الاتصـال وعندمـا يسـلك الانسـان سـلوكا اتصاليـا فانـه يسـتحضر فيـه اتجاهاتـه خـلال حياتـه السـابقة، وقيمـه، وخبراتـه، وافتراضاته، ومعتقداته وبالتالى فانه يستجمعَ محصلات ونتائج سلوكه فى الماضى.

هذا وتعتمد استمرارية الاتصـال علـى منـح " الأغذيـة المرتـدة Fead Back " واخذها، أى على تبادل ردود الافعال ونتائجها فالانسـان يوجـه اسئلة ويتوقـع اجابـات، وهو يتحدث الى شخص ما ويتوقع استجابة منه سواء اتت فى شكل كلمات او تعبيرات غير لفظية فهى تشير الى انه قد استمع اليه. وهو عندما يستقبل استجابة معينة، يمكنـه ان يبنى عليها اتصاله فيما بعد تبعا لكيفية تفسيره للتغذية المرتـدة التى استقبلها. ومـن أبسط الامثلة على التغذية المرتدة فى الاتصال فى المجال التعليمى : قيام المدرس بعقـد اختبـارات دوريـه للطـلاب مـن اجـل الحصـول علـى تغذيـة مرتـده عمـا تعلمـوه ومــاتم تحصيله، ثم اعطاء تغذية مرتدة الى الطلاب بواسطة منحهـم درجـات فـى الامتحـان أو تقديرات معينة، وفى تلك الحالة تعتبر التغذية المرتدة بمثابة تقرير عن مسـتوى الطـالب فى تحصيل المادة الدراسية.

٤-٢ المشاركة فى المعنى :-

على الرغم من أن الباحثين فى الاتصـال قد اتفقـوا علـى انـه مرتبـط باسـتخدام الرمز، الا انهم لم يتفقوا على أهداف الاتصال حيث ذهب فريق منهـم الـى ان الاتصـال يسـتهدف توصيـل المعلومـات ونقـل الافكـار، بينمـا اعتقـد آخـرون منهـم أن الاتصــال يستهدف خلق المعنى، فعندما يتصل الانسان ببيئتـه، يحـاول أن يعثـر علـى معـانى تلـك

المنبهات المختلفة التى تنبع من داخله ومن حوله. ونظرا لاستحالة اهتمام الانسان بكل مايحيط به من حوادث ومنبهات فى لحظة معينة من الزمان، فانه يقوم بتطوير أساليب معينة للاستجابة تجاه تلك المنبهات نحو "انتقائى" مستخدما فى ذلك نسق تصنيفى لتنظيمها، وكلما تزايدت خبرات الانسان، واتسعت علاقاته بالأشياء من حوله، اتسع نطاق ما يحدث فى عالمه وأصبح هذا النطاق يحمل معنى ودلالة أكثر عنده. ومعنى ذلك أن الاتصال نشاط له معنى وهدف، وهو فعل خلاق يبادر به الأنسان
ويسعى فيه نحو تمييز المنبهات وتنظيمها بحيث يتمكن من توجيه ذاته فى بيئته وأشباع حاجاته المتغيرة، واذن فقيام الانسان بالاتصال هو عبارة عن عملية تحويل للمنبه الخارجى من مجرد مادة اولية او خام الى معلومات ذات معنى وهدف، ومن هنا يمكن القول ان هذا الفعل الخلاق الذى يتمثل فى خلق المعنى يقوم بوظيفة التقليل من غموض هذا العالم او من الاحساس بمجهوليته وقد لايكون المعنى مشتركا بين فردين نظرا لأنهما ينتقيان مجالات ادراكية مختلفة او ان لديهما تصنيفية متبادلة، فتكون خبراتهما مختلفة ايضا، وهنا يكون الاتصال بمثابة محور يسير فيه الانسان بداخله معنى له علاقة وثيقة بما يحيط به ومايجرى حوله، ويحاول فى ذلك ان يشارك الاخرين معانيهم بواسطة اثارته لمنبهات معينة تكون لها معنى معين لديهم يأمل ان يكون مشابها لما يحملانه من معنى، ولذلك فان فاعلية الاتصال تعتمد الى حد كبير على عدد ونوع المنبهات التى يدركها الانسان، وقدرته على تطوير وخلق معانيها.

٤-٣ قابلية الاتصال للتنبؤ :-

منذ أكثر من عشرين عاما بدأ اهتمام البحث فى مجال الاتصال على الاخرين، ثم حاول بعض الدارسين فيما بعد القيام بتحليل وفهم مايحدث داخل الشخص أثناء قيامه

بفعل اتصالى، وقد دفعت الخبرة البحثية التى استمرت سنوات عديدة، الباحثين فى الاتصال، الى ان يعتقدوا فى ان مايحدث عندما تأتى رسالة (أو معنى) معينة من مصدر محدد، وتصل الى جمهور معين، هو مسألة قابلة للتنبؤ بها، وهذا يتفق مع ماذكرناه من قبل من ان الاتصال ليس عملية عشوائية.

٥ ـ كيف تتم عملية الاتصال :-

لنا أن نتصور ان شخصا ما (مرسل) لديه فكرة او مجموعة من الأفكار (رسالة) ويود ان ينقلها الى شخص اخر (مستقبل) لكى يؤثر فيه.

ففى هذه الحالة يقوم المرسل بتحديد الفكرة تحديدا دقيقا وجمع المعلومات المتصلة بهذه الفكرة ثم يقوم بوضعها فى رموز معينة. أو فى أشكال معينة او فى الاثنين معا، أى بمعنى آخر يقوم بترجمة الفكرة الى رمز أو مجموعة من الرموز. وعندما تصل الى حاسة او أكثر من حواس المستقبل (السمع ـ البصر) فانه يقوم بفك الرموز التى تتضمنها الرسالة، ويخرج منها بفكرة فاذا حدث وكانت الفكرة التى خرج بها المستقبل مماثلة للفكرة التى كانت عند المرسل وعندئذ نقول بأن الاتصال قد حدث بنجاح لان كل من المرسل والمستقبل اصبح مشتركان فى الفكرة. بينما اذا حدث وكانت الفكرة التى خرج بها المستقبل غير مماثلة مع الفكرة التى كانت لدى المرسل حينئذ نقول بأن الاتصال قد فشل او كأنه لم يحدث. لان المرسل والمستقبل لم يصبحا مشتركان فى الفكرة. والشكل الآتى يوضح ذلك.

المرسل المستقبل

فكرة فكرة

وضعها - استقبالها - فك الرموز

فى رموز بالحواس

Encoding Decoding

٦ - المراحل التى تمر بها عملية الاتصال :-

من الأسس العملية المسلم بصحتها، ان تقبل اى فكرة جديدة أو ممارسة أى وسيلة جديدة لايحدث فجأة بين يوم وليلة، ولايتحقق على دفعة واحدة، انما يستغرق ذلك من الشخص وقتا طويلا ويتم على خطوات او مراحل متعددة والشخص الذى يقوم بعملية الاتصال غالبا ما يمر بكل او بعض المراحل وقد يطول او يقصر. الوقت الذى يقضيه الشخص فى كل مرحلة طبقا لظروفه الخاصة.

وفيما يلى توضيح لكل مرحلة من مراحل عملية الاتصال علما بأن كل مرحلة تتطلب أسلوبا خاصا فى الاتصال سواء المباشر أو - غير المباشر على النحو التالى :

٦-١ مرحلة الادراك :-

فى مرحلة الادراك يسمع المرء (المستقبل) عن الوسيلة الجديدة، وعن الغرض منها، وعن مايمكن ان تحققه من اهداف، وتركز دور برامج الاعلام والتوعيه والاقناع

بعرض الفكرة الجديدة (ولتكن مثلا فكرة تنظيم الاسرة) على الجماهير بصفة عامة مع ايضاح اهميتها للفرد وللاسرة وللمجتمع، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وسائل الاعلام الجماهيرية كالاذاعة والتليفزيون والصحافة والمطبوعات.

٦-٢ مرحلة الاهتمام :-

وفى مرحلة الاهتمام، يهتم المستقبل بمعرفة المزيد من المعلومات من الوسيلة التى سمع عنها، ومن خصائص هذه الوسيلة ومدى مايمكن ان تحققه من أهداف والاغراض المختلفة التى تستعمل من اجلها، ويتركز دور برامج الاعلام والتوعية والاقناع فى هذه المرحلة على تزويد الاشخاص المهتمين بمعلومات وحقائق تفصيلية عن الوسيلة وطرق استعمالها واماكن الحصول عليها وتكاليفها.

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عقد الاجتماعات والمناقشات او الزيارات المنزلية، ويمكن الاستعانة فى تزويدهم بكافة الوسائل السمعية والتعبيرية كالأفلام او الرسومات او النماذج او الصور، ويجب الا يعتمد برنامج التوعية والاقناع بشكل اساسى على وسائل الاعلام الجماهيرية فى هذه المرحلة بل يكون الاعتماد على تزويد المهتمين بالمعلومات اللازمة عن طريق الاتصال الشخصى.

٦-٣ مرحلة التقييم :-

أما فى مرحلة التقييم فيقوم الشخص بتقييم المعلومات التفصيلية التى حصل عليها عن الوسيلة وغالبا ماينافش الشخص هذه المعلومات مع اقاربه او جيرانه او اصدقائه المقربين الذين يثق فيهم او مع غيرهم من القادة المحليين او ذوى الخبرة الذين يعتز برأيهم.

وبعد ان ينتهى الشخص من تقييم المعلومات التى حصل عليها ويقتنع بصحتها ويتأكد من صلاحية الوسيلة لتحقيق اغراضه فأنه يتقبل الوسيلة. ويبدأ فى اتخاذ قرار بتجربتها. وفى هذا الوقت يجب ان يترك الشخص يتخذ قراره بنفسه دون ضغط خارجى. ويهتم المرسل هنا بتشجيع المستقبل بطريقة غير مباشرة على اتخاذ قراره وذلك بتزويده بالمزيد من الايضاحات والمعلومات والحقائق عن الوسيلة وازالة ماقد يكون عنده من شكوك او استفسارات عنها. ويجب ان يتم ذلك عن طريق عملية الاتصال المباشر وعن طريق الاجتماعات او الزيارات المنزلية او المقابلات الفردية.

٦ـ٤ مرحلة المحاولة والتجربة :-

وفى مرحلة المحاولة والتجربة يسعى المرء الى تجربة الوسيلة الجديدة ومحاولة استعمالها بتحفظ وفى هذه المرحلة يكون دور المرسل هو تشجيع المستقبل وطمأنته ومعاملته معاملة حسنة والعناية والاهتمام به ولن يتحقق ذلك الا عن طريق الاتصال الشخصى فى الاجتماعات الصغيرة والزيارات الفردية التى يشرح فيها أى استفسارات او غموض حول الرسالة المراد توصيلها.

٦ـ٥ مرحلة الممارسة :-

وفى مرحلة الممارسة يقوم الفرد فعلا باستعمال الوسيلة التى تم اختيارها وممارستها على ان يستمر الاتصال الشخصى دوريا وبأنتظام فى مقابلات تتبعية. حتى يتأكد من اشباع المستقبل للفكرة الجديدة وممارستها من اجل الوصول الى تحقيق الهدف الذى خططنا للوصول اليه.

٧ ـ العوامل التى تساعد على نجاح عملية الاتصال :-

سبق ان وضحنا عناصر الاتصال والكيفيية التى تتم بها عملية الاتصال ونؤكد ان العناصر التى سبق ذكرها يجب ان تجتمع كلها لتتم عملية الاتصال ويجب الا يقتصر اهتمامنا على احد العناصر دون غيرها من العناصر الاخرى. اذ ان كثير من الباحثين فى الاتصال كانوا يعطون اهتماما لعنصر من العناصر اكثر من العناصر الاخرى ولعل بحوثهم تشير الى ذلك. فالبعض منهم اعطى للرسالة الاهمية الكبرى على سائر العناصر الاخرى وقد انفق هؤلاء الباحثين جهودا مضنية ووقتا طويلا فى بحوث الرسالة نفسها من حيث كتابتها وتحريرها وفنون صياغتها. الا ان الموقف الاتصالى موقف مركب، وله ابعاده النفسية الاجتماعية والثقافية. فهو اعم وأشمل من مجرد الرسالة. وليست الرسالة الا جزءا منه فمهما بلغ احكام الرسالة ودقة صياغتها، فعلى المرسل ان يغرض فى فهم المستقبلين وان يؤثر فيهم بشخصيته حتى ينجح فى بلوغ هذا المنشود.

فالاتصال وفقا لذلك ليس عملية ثابتة جامدة بحيث يمكننا ان نهتم بأحد عناصرها دون العناصر الاخرى بل ان هذه العملية عملية ديناميه متصلة يؤثر كل عنصر فيها فى العناصر الاخرى، ويتأثر بها. فعملية الاتصال اذ تبدأ من المرسل وتنتهى عند المستقبل لتعود مرة ثانية وهكذا. فمهمة المرسل لاتنتهى بمجرد ارسال نشرة او القاء محاضرة، لكن يهمه ان تصل محتويات الرسالة الى من يهمه ان توجه اليهم. ولذلك فهو ينتظر رد فعل الرسالة من الجماهير ليعرف مدى ماتحقق من اهداف عملية الاتصال ليعدل من محتويات الرسالة او طريقة توجيهها او الوسيلة التى يستخدمها حتى يتيقن من ان المستقبل اصبح يشاركه الخبرة او الفكرة او المهارة.

وسوف نتناول هذه العوامل التى تساعد على نجاح عملية الاتصال وسوف نعرض هذه العوامل في ضوء عناصر الاتصال التى سبق ذكرها.

٧ـ١ عوامل تتصل بالمصدر او المرسل :-

(١) ان يكون المصدر او المرسل موضع ثقة عند المستقبل لان هذه الثقة هي الاساس الذي يبني عليه المستقبل تصديقه للرسالة، والمعيار هنا ليس الثقة المطلقة ولكن المعيار الحقيقي هي مايتصوره المستقبل نفسه بصرف النظر عن الدافع، فقد تثق سيدة ريفية في القابلة اكثر من ثقتها في الطبيب. ولعل ذلك يفسر عدم اقبال الجمهور معين في دولة على شراء الصحف لعدم ثقتهم في مصدر المعلومات التي تحتويها هذه الصحف.

فالناس يؤمنون عادة بذوي المكانة الكبيرة ويتأثر الناس بالشخصيات المحبوبة. وقد اجريت عدد من الدراسات حول تأثير المرسل او المصدر على المستقبلين، ومن بين هذه التجارب مجموعة من التجارب العلمية التي اجراها هوفلاند وفايس واختار مجموعتين تعرضت الاولى لمصدر موثوق به الى حد كبير، اما المجموعة الثانية فقد تعرضت لمصدر اقل ثقة من الاولى بكثير. واثبتت هذه التجارب ان المصدر الموثوق به يستطيع الاقتناع بوجهة نظره الى درجة تبلغ ثلاثة اضعاف ونصف تلك الدرجة التي يبلغها المصدر الاقل ثقة. ومن ذلك نستنتج ان المصدر الموثوق به ذو المكانة الرفيعة العالية يستطيع ان يؤثر في المستقبلين اكثر من غيره.

والمعيار كما سبق القول ليس الثقة المطلقة، ولكن مايتصوره المستقبل نفسه وفكرته عن المصدر فقد عرضت نشرة عمالية على بعض العمال وبالرغم من ان النشرة صادرة عن نقابتهم فقد قال لهم الباحث انها من وضع بعض رجال الاعمال واصحاب المشروعات الصناعية. وفي الحال حكم العمال على هذه النشرة بأنها متعالية ومتغطرسة وتحتوي على بيانات خبيثة تؤدي الى السيطرة على العمال. ونستنتج ان العمال كان حكمهم على النشرة من حيث مصدرها وليس مضمونها. وليس مصدرها الحقيقي بل مصدرها المزعوم.

(٢) ينبغى ان يتوفر فى المرسل مجموعة من الشروط منها :

(أ) وجود مهارات اتصالية ـــ اى يجب ان يتوفر فى المرسل القدرة والمهارة فى استخدام اللغة اللفظية سواء كانت منطوقة او مكتوبة. فيكون لديه مهارة فى الكتابة او مهارة فى الخطابة ومهارة فى المناقشة وهذه المهارات تؤثر على مقدرة المرسل فى صياغة الرسائل التى تعبر عن أهدافه ونواياه وان يكون لديه مهارة وقدرة على متابعة استجابة المستقبل لرسالته.

(ب) توافر مستويات معرفية مناسبة :-

ويقصد بالمعرفة التى تؤثر فى فاعلية عملية الاتصال اذ يجب ان يكون المرسل ملما برسالته عارفا بكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده على ادراكها، ويتضمن كذلك معرفته بخصائص واتجاهات المستقبل وايضا بمعرفة خصائص وسائل الاتصال وفاعلية كل منها حتى يمكنه اختيار الوسيلة او الوسائل التى تتناسب مع المستقبل.

٧-٢ عوامل متصلة بالرسالة :-

هناك مجموعة من الشروط الواجب مراعاتها فى اعداد الرسالة لضمان استجابة المستقبل لها :-

(١) ان تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل وحتى يتحقق ذلك ينبغى مراعاة:-

أ ـ ان يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل، فالرسالة التى يجد فيها المستقبل

مصلحته او تحقق له حاجات معينة يهتم بها وتلقى استجابة كبيرة من جانبه وتجاوب معها. اذ ان المستقبل يعتبر حر فى اختيار مايشاء من الرسائل المتاحة له. وقد توصل فرانك لوثر الى قاعدة تقول ان الاختيار متوقف على العلاقة بين الفائدة التى ينتظرها المستقبل من اى جهة والجهد الذى يبذله من جهة اخرى ويعبر عن ذلك على النحو الآتى :-

$$\text{الأختيار} = \frac{\text{الفائدة المرجوة من الرسالة}}{\text{الجهد المبذول فى الحصول عليها}}$$

فمن الواضح ان القارىء (المستقبل) يفضل فرص الاطلاع المتيسرة له عن الذهاب الى مكان بعيد للحصول عليها. ولكن فى حالة الاهتمام بخبر معين فإن المستقبل يكون على استعداد لبذل جهود مضاعفة لكى يعرف هذا الخبر.

ب ـ صياغة الرسالة حيث تحتوى على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة.

جـ ـ اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة. فلكى تلقى الرسالة استجابة من المستقبل ينبغى ان توجه اليه فى اوقات وازمان تتناسب مع ظروفه.

(٢) يجب ان يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلايستعمل الا الرموز او اللغة التى يفهمها هذا المستقبل فالرمز الذى يستخدمه المرسل فى رسالته يدل على معنى معين. فالكلمة مثلا ليست الشىء ذاته وانما يرمز له. اى ان الرمز يثير فى المستقبل معنى معين او مدلول معين ولكى تتحقق عملية الانفعال ينبغى ان يتماثل المعنى الذى يثيره الرمز عند المستقبل، مع المعنى الذى قصده المرسل عند صياغته.

ونستطيع ان ندرك اهمية ذلك لنجاح عملية الاتصال اذا تصورنا ان شخصين يتحدثان بلغتين مختلفتين فانهما لايقدران على التفاهم عن طريق الكلام او الكتابة لسبب عجز كل منهما عن الربط بين الألفاظ التى يسجلها ومعانى هذه الألفاظ. ويتوقف

تماثل المعنى للرمز بين المرسل والمستقبل على وجود الخبرات المشتركة بينهما او اطار دلالى مشترك.

(٣) ينبغى ان تصاغ الرسالة بما تتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل فالرسالة التى تبذل جهود مضنية فى اعدادها مع عدم توفر الوسيلة التى تناسبها لنقلها الى المستقبل تصبح عديمة الجدوى.

٧ـ٣ عوامل متصلة بالمستقبل :-

فالمستقبل هو الشخص او مجموعة الاشخاص التى تستقبل الرسالة وهذه الرسالة تصل الى المستقبل فى صورة رمزية غالبا ويقوم المستقبل بترجمة الرموز او فكها فيبدأ المستقبل تفهم الرسالة بالربط بين الرمز ومعناه، ويتفهم المستقبل الرسالة فى ضوء خبراته السابقة وحاجاته، وكلما تشابهت خبراته مع خبرات المرسل المتصلة بموضوع الرسالة ازداد فهمه وزاد احتمال نجاح عملية الاتصال، وسوف نتناول العوامل المتصلة بالمستقبل بالتوضيح.

(١) يؤثر الاطار الدلالى للمستقبل على استجابته للرسالة، فالرسالة تصبح مجرد حروف معينة على الورق ولاقيمة لها. والاصوات تصبح لامغزى او معنى لها حينما ينعدم الفهم وتكون الرموز غير مفهومة للمستقبل فكل جماعة وكل فرد له مجموعة من التصورات والاتجاهات تتحكم فى سلوكه وفى نظرته للأشياء هذه التصورات مشتقة من بيئته وثقافته.

فليس بالضرورة ان يدرك الانسان الدلالة الحقيقية للأشياء الجديدة باستمرار ولكنه يكون بنفسه مدلولا عن هذه الاشياء على ضوء خبرته السابقة وفى ضوء اطاره الدلالى ليفسر هذا الشيء الجديد على ضوئه.

فالمرسل الذى يظن ان مايقدمه من معلومات او افكار سوف تفهم بالطريقة التى يفهمها هو بها. لكنه بذلك قد اغفل ان المستقبل له اطاره الدلالى الذى يجعله يفسر هذه الرموز ويخلع عليها معانى معينة قد تتفق مع مايقصده المرسل وقد تختلف معه فيها. وعلى ذلك فكلما كان للمستقبل اطارا دلاليا يتفق مع الاطار الدلالى للمرسل ساعد ذلك على فهم ماتعنيه الرموز ونجاح عملية الاتصال.

(٢) قصور الادراك الحسى للمستقبل. فالانسان يدرك الرسالة التى تعرض عليه عن طريق حواسه من سمع وبصر ولمس وشم وذوق، الا ان السمع والبصر هما اهم الحواس فى عملية الاتصال، وعلى ذلك فاذا كانت هذه الحواس بها قصورا او معطلة لسبب او لاخر يمكن ان تعوق عملية الاتصال مهما بذل المرسل من جهد فى تنظيم افكاره وفى اعداد رسالته.

(٣) دافعية المستقبل الى المعرفة : من الخطأ الاعتقاد بأن ادراك المستقبل للرسالة او مضمون بمجرد ان يرسلها المرسل عبر وسيلة من الوسائل. وخاصة فى الاتصال الجماهيرى. اذ لوحظ ان الانسان يدرك مايريد ان يدركه ويعرف عما لايهتم به، ويتوقف ذلك على ما لدى الانسان من دوافع او حاجات يريد اشباعها. سواء كانت هذه الحاجات، اولية او ثانوية وكما سبق القول بأن المستقبل حر فى اختيار ما يشاء من الرسائل المتاحة له. وكلما كانت الرسالة تحقق له حاجات معينة سعى هو بنفسه الى اختيار هذه الرسالة.

(٤) الظروف المحيطة بالشخص المستقبل للرسالة تؤثر تأثيرا كبيرا على مدى تقبله الرسالة او رفضها اذ من الملاحظ ان انتشار الاوبئة تكون فرصة لتقبل الشخص للرسالة التى تطالبه بالتطعيم واتباع التعليمات الصحية.

٧ـ٤ عوامل متصلة بوسائل الاتصال :-

سبق ان عرفنا الوسيلة بأنها الرمز او الشكل او اللغة التى يستخدمها المرسل لنقل الرسالة من المستقبل وهذه الرسائل كثيرة ومتنوعة سواء كانت وسائل لفظية منطوقة او مكتوبة او وسائل غير لفظية. ولكل وسيلة من وسائل الاتصال مزايا ونواحى قصور. وكلما توفر عدد من هذه الوسائل اتاح ذلك الفرصة للمرسل لان يختار من بينها الوسيلة او الوسائل التى تتناسب مع الهدف المقصود. وتتناسب مع صيغة الرسالة، ومع طبيعة المستقبل وخصائصه.

اذ لوحظ ان هذه الوسائل تتباين فيما بينها من حيث قدرتها على تحقيق هدف او اهداف معينة كما تتباين ايضا فى مدى قدرتها على نقل رسالة معينة.

هذا بالأضافة الى ان المستقبلين للرسالة يتفاوتون من حيث خصائصهم فمنهم الاميين ومنهم من يعرف القراءة والكتابة ومنهم الرجال ومنهم النساء، ومنهم اطفال، ومنهم الشباب ومنهم الكبار ومنهم الريفيين ومنهم الحضريين هذا التفاوت بينهم يجعل امكانية استخدام وسيلة واحدة تناسبهم جميعا امرا صعبا. لذلك فان التنويع فى استخدام الوسائل المختلفة تزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الافراد المستقبلين وهذا من شأنه يساعد على نجاح عملية الاتصال.

الفصل الثانى

نماذج ونظريات الاتصال



تمـــهيد :-

إن علاقات الاتصال غالبا ماتساعد على نشوء، وتنبثق من انـواع أخـرى مـن العلاقـات الاجتماعية، ولكنها تبقى مميزة لأغراض التحليل.

كما أن حقيقة العلاقة والتكيف المشترك وفقا للظروف والحقائق والأوضاع بيـن المرسل والمستقبل، تعد هامةعند تشكيل رأينا فى الاتصال كما أنهـا تعـد ضـرورة لفهـم الفروق بين النماذج والنظريات الخاصة بالاتصال الاجتماعى.

١ ـ نماذج الاتصال :-

لقد بذلت محاولات عديدة لتوضيح عمليـة الاتصـال وتحليلهـا ووصـف أبعادهـا وتشخيص مجالاتها، وذلك فى شكل نماذج لتنظيم المعلومات وعقد المشابهات.

وسوف نناقش بعض هذه النماذج وفقا للمراحل التالية .

١ـ١ المرحلة الكلاسكية (قبل الميلاد) :-

من الصعوبة أن نقرر بالتحديد متى وكيف أصبح علـم الاتصـال عنصـراً هامـاً فى حياة الإنسان. يقـول المؤرخـون إن هنـاك اهتمامـاً واضحـاً بالاتصـال وبـدوره فـى الشئون الإنسانية، ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد وفى كتابات البابلين والمصرييـن القدماء وفى إلياذة هوميروس وغيرها، وكان من الطبيعى أن نرى الأديان منذ العصـور القديمة تدعم أهمية الكلمة ومفعولها.

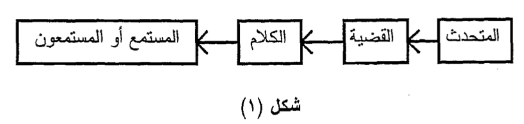
ويعد كل من أرسطو الـذى عـاش فيمـا بيـن عـامى (٣٢٢ـــ٣٨٥) قبـل الميـلاد

ومعلمه "أفلاطون" الذى عاش فيما بين (٣٤٧-٤٢٧) قبل الميلاد ـ مؤسسى الدراسات القديمة لفن الاتصال. وقد توصل كل واحد منهما إلى أن الاتصال فن أو صناعة يمكن تعليمها بالتمرين، وأنه علم قائم بذاته كما ذكر ذلك "أرسطو" فى افتتاحية علم البلاغة :

"إن كل الناس ـ إلى حد ما ـ يحاولون مناقشة عبارات ويتمسكون بها بطريقة عشوائية أو من خلال التمرين أو العادات المكتسبة. وبما أن الطريقتين محتملتان، فإن الموضوع يمكن معالجته بطريقة منظمة. فمن الممكن أن نبحث عن الأسباب التى تجعل بعض الخطباء ينجحون بالتمرين بينما ينجح الآخرون تلقائيا، ولاأحد يستطيع أن ينكر أن مثل هذا البحث عمل علمى"

وقد وصف "أرسطو" الاتصال بأنه عملية تجرى بين الخطيب أو المتحدث الذى يبتكر حجة يقدمها فى شكل قول للسامعين والجمهور، وهدف المتحدث أن يعكس صورة إيجابية عن نفسه، وأن يشجع أفراد الجمهور على استقبال الرسالة :

وجد الاتصال ليؤثر فى اتخاذ القرارات.. فالمتحدث عليه ألا يكتفى بأن تكون حجته واضحة وجديرة بأن تصدق فحسب، بل عليه أن يبرز شخصيته الصحيحة وأن يضع مستمعيه فى الإطار العقلى الصحيح.



شكل (١)

فالاتصال إذن بالنسبة لأرسطو هو نشاط شفهى، يحاول فيه المتحدث ان يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمع، عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التى يعرفها.

وخلال الفترة نفسها جمع "أفلاطون" مااعتقد أنه ضرورى لدراسة البلاغة، ليساهم بشرح أوسع للسلوك البشرى. ومجال هذه الدراسة يشمل دراسة طبيعة

الكلمات، وطبيعة الناس وطرق مجابهتهم للحياة، ودراسة طبيعة التنظيم والطرق التى تؤثر على الناس. وهكذا فعلى الرغم من أن الدراسات الأولى فى الاتصال ركزت على الحديث السياسى، فإنها عرفت كنظام يساعد على فهم كيفية الإقناع، وكان لابد من تطوير نظرية أوسع وأكثر شمولاً.

١ـ٢ مرحلة الانقسام والجدل (العصور الوسطى وعصر النهضة) :-

ان الانسجام والاتجاه اللذين ميزا الاتصال فى الفترة الكلاسكية قد حدث نقيضهما فى هذه المرحلة. حيث ركزت دراسات الاتصال على الجدل والأدب المكتوب وكانت هناك رغبة أيضا فى الأسلوب الكلامى والتركيب والإشارة.

١ـ٣ مرحلة النمو المتداخل فى فروع المعرفة (أواخر الأربعينات والخمسينيات) :-

فى أواخر الأربعينات وبداية الخمسينيات من القرن العشرين اتسع مجال الاتصال اتساعا كبيرا، واتسعت الدراسات فى البلاغة والكلام فى أواخر الأربعينات والخمسينيات لتشمل الأداء الشفهى، الصوت والإلقاء، والمناظرة والمسرح وفسيولوجيا الكلام وعلم أمراض النطق. وكان النمو والتطور فى الصحافة ووسائل الاتصال الجماهيرية أكثر بروزا من حب الناس للتلفاز والمجهودات المبذولة لفهم آثاره، ففى كثير من الأعمال القديمة التى كتبت فى الخمسينيات بدأ التركيز على وسائل خاصة كالصحف اليومية والمجلات والمذياع والتلفاز ـ يتحول إلى اهتمام أعم بطبيعة وتأثير الوسائل الجماهيرية والاتصال الجماهيرى.

وبنهاية الخمسينيات ظهرت عدة كتابات مهدت لظهور وجهات نظر فى

الاتصال أكثر ترابطاً وتكاملاً، وهذه هى السنوات التى أسست فيها الجمعية الوطنية لدراسة الاتصال، (التى تسمى الآن الرابطة الدولية للاتصال)، وكان هدفها توحيد الدراسات فى مجال الاتصال وذلك بدراسة العلاقات بين الكلام واللغة والوسائل ومهدت هذه التطورات للنمو السريع للاتصال ليكون علماً مستقلاً بذاته:

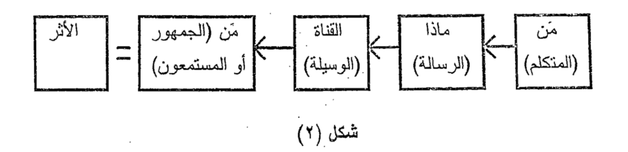
(١) وجهة نظر " لاسويل Lasswell " عن الاتصال :-

كان من بين التطورات التى حدثت فى هذه الفترة ظهور عدد من الكتابات التى بحثت فى وصف طبيعة عملية الاتصال، فمن أشهر أمثلة تشخيص الاتصال ماطوره "هارولد لاسويل" العالم السياسى عام ١٩٤٨م نتيجة لعمله فى مجال الدعاية.

قدم "لاسويل" منظوراً عاماً للاتصال تجاوز حدود العلوم السياسية، فقال إن عملية الاتصال يمكن توضيحها بالعبارة اليسيرة التالية :

"من يقول ماذا ولمن وبأى وسيلة وبأى أثر"

ركز "لاسويل"، كما فعل "أرسطو" من قبله بألفى عام، على الرسالة اللفظية. واهتم بعناصر الاتصال ذاتها، وهى : المتحدث، والرسالة، والمستقبلون، غير أنه استعمل مصطلحات أخرى. وكلاهما عد الاتصال عملية ذات اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد على غيره عن طريق الرسائل التى يبثها.



شكل (٢)

وقدم "لاسويل" تعريفاً أعم وأشمل للقناة فشملت الوسائل الجماهيرية بالإضافة إلى الحديث اللفظى بوصفه جزءاً من عملية الاتصال، وقدمت طريقته أيضاً منظوراً أعم لهدف أو تأثير الاتصال مما قدمت طريقة أرسطو، فالاتصال عنده يمكن أن يحقق الإعلام والتسلية، والإثارة والإقناع.

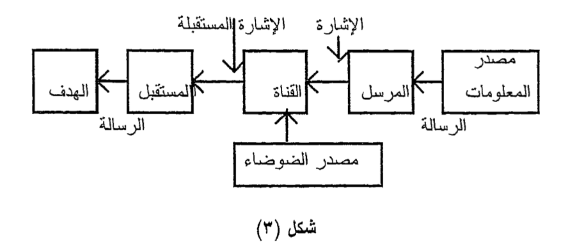
(٢) نموذج "شانون" و "ويفر" :-

بعد عام من ظهور طريقة " لاسويل Lasswell " نشر "كلود شانون" نتائج البحث الذى أجراه "لشركة بل للهاتف" لدراسة المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات، وكانت هذه النتائج هى أساس نموذج " شانون Shannon و ويفر Weaver " للاتصال. ففى كتابهما " النظرية الرياضية للاتصال The Mathematical Theory of Communication " يصف المؤلفان طبيعة عملية الاتصال بقولهما :

" سوف يستعمل مصطلح الاتصال هنا بصورة واسعة ليشمل جميع الطرائق التى يمكن أن يؤثر بها عقل على آخر. وهذا بالطبع لايشمل الكلام المكتوب والمنطوق فحسب لكنه يشمل أيضاً الموسيقى والفنون التصويرية والمسرح والباليه، ويشمل فى الحقيقة كل السلوك ".

وكما هو موضح فى الشكل (٣) فقد وصف "شانون" و "ويفر" الاتصال من خلال ستة عناصر، هى :

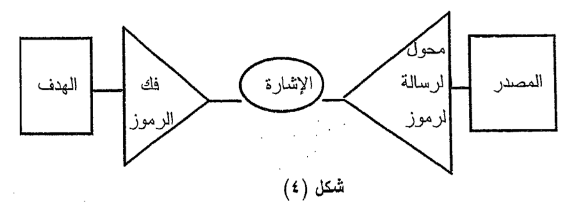
١) مصدر المعلومات.
٢) مرسل.
٣) قناة.
٤) مستقبل.
٥) هدف.
٦) مصدر الضوضاء.



شكل (٣)

ومصدر المعلومات هو الذى يختار رسالة معينة من بين مجموعة من الرسائل الممكنة، وقد تتكون هذه الرسالة من كلمات منطوقة أو مكتوبة أو من صور أو موسيقى ...إلخ

ويحول جهاز الإرسال هذه الرسالة إلى رموز ترسل بواسطة قناة الاتصال من المرسل إلى المستقبل. وفى حالة الهاتف تكون القناة سلكية، والإشارة تياراً كهربائياً متغيراً فى السلك، والمرسل هو مجموعة الأجهزة (هاتف أو مرسل ..إلخ) التى تحول الصوت إلى ذبذبات التيار الكهربى. وفى الحديث الشفهى فإن مصدر المعلومات يكون العقل، والمرسل يكون الجهاز الصوتى الذى ينتج أمواجاً صوتية فى الإشارة التى ترسل فى الهواء (القناة).



شكل (٤)

والمستقبل هو نوع من المرسل المعكوس يغير الإشارة المرسلة إلى رسالة مرة أخرى، وينقل هذه الرسالة إلى الهدف، فعندما أتحدث إليك فإن عقلى يكون مصدر المعلومات، وعقلك هو الهدف، وجهازى النطق هو المرسل، وأذنك والعصب الثامن هما المستقبل.

وتقدم وجهة النظر هذه توسعاً واضحاً فى فكرة الاتصال لتشمل أنشطة أخرى كالموسيقى، والفن، والباليه، والمسرح، وكل السلوك البشرى، على الرغم من ان هذه المدلولات بعيدة الأثر ولم تدرس لفترة من الزمن. وشملت نظرية " شانون و ويفر" مثل نظرية "لاسويل"، ليس فقط القنوات الكلامية وإنما شملت أيضاً الإشارات،ووضع الجسم، وأشكالاً أخرى من السلوك غير اللفظى.

وفى توضيحهما لنظريتها أدخل "شانون" و "ويفر" مصطلح (ضوضاء) الذى كان يرمز لأى تشويش [illegible] فى جهاز الراديو، أو الضباب الكثيف، أو صفحات الجريدة المبتلة غير الواضحة، وطورا أيضاً فكرة قناة التصحيح واعتبراها وسيلة للتغلب على المشكلات التى يخلقها الصوت. ويقوم بتشغيل قناة التصحيح مراقب يقارن بين الإشارة الأساسية التى أرسلت بتلك التى تم استلامها، وعندما تختلف الإشارتان ترسل إشارات إضافية لتصحيح الخطأ.

(٣) نماذج " شرام Schramm " :-

نشر "ولبور شرام" موضوعاً عام ١٩٥٤م عنوانه "كيف يعمل الاتصال"، قدم فيه عدة نماذج إضافية عن ديناميكية عملية الاتصال. وأول هذه النماذج (شكل ٥) هو تطوير لنموذج " شانون و ويفر". قال "شرام" فى وصف هذا النموذج :

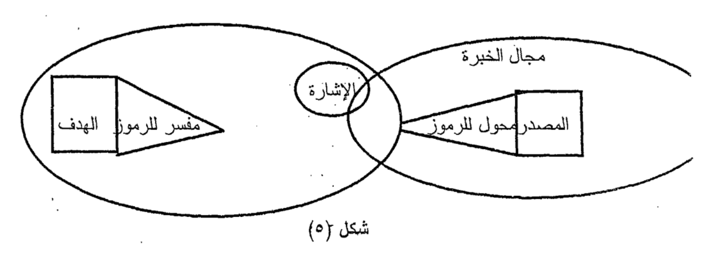
"يمكن أن يكون **المصدر** فرداً (يتحدث أو يكتب أو يرسم أو يشير)، ويمكن أن يكون المصدر هيئة (كجريدة أو دار نشر أو محطة تلفاز أو استديو سينمائى). وتكون **الرسالة** فى شكل حبر على الورق، أو موجات صوتية فى الهواء، أو ترددات فى تيار كهربائى، أو إشارة باليد، أو علماً فى الهواء، أو أى إشارة أخرى يمكن شرحها لإعطاء معنى.

والهدف قد يكون **شخصاً** يستمع أو يشاهد أو يقرأ، وقد يكون عضواً من **مجموعة** يشترك فى مناقشة ـ على سبيل المثال ـ أو مستمعاً فى محاضرة، أو جمهوراً يشاهد مبارة كرة، أو مظاهرة، أو يكون عضواً فى جماعة خاصة نسميها جمهوراً، مثل قارىء الجريدة أو مشاهد التلفاز"

فالاتصال عند " شرام Schramm " مجهود هادف يرمى إلى توفير أرضية مشتركة المصدر والمستقبل.

يقول "شرام" :

"ماذا يحدث عندما يحاول المصدر أن ينشىء هذه العلاقة مع المستقبل المستهدف؟ أولاً : يحول المصدر رسالته إلى رموز، وذلك بأن يحول المعلومات أو المشاعر التى يريد إرسالها إلى شكل يمكن إرساله. فالصور التى فى أذهاننا لايمكن إرسالها إلا بعد أن تحول إلى رموز. وبمجرد أن تتحول الرسالة إلى رموز وترسل فإنها تفقد الصلة بمرسلها، ويختار المرسل فيما إذا كان المستقبل للرسالة قد استقبلها وفسرها دونما تغيير أو تشويش، أو ما إذا كانت الصورة فى رأس المستقبل ستحمل أى شبه لتلك التى فى رأس المرسل".

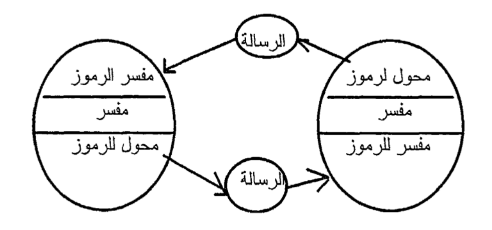


شكل (٥)

فى هذا النموذج قدم " شرام " مفهوم مجال الخبرة الذى اعتبره ضروريا؛ ليقرر ما إذا كانت الرسالة ستصل إلى الهدف بالطريقة التى قصدها المصدر. وخلص إلى أنه فى حالة عدم وجود ميادين خبرة مشتركة، ولغة مشتركة، وخلفيات مشتركة، وثقافة مشتركة وما إلى ذلك، فإن احتمال أن تفسر الرسالة بطريقة صحيحة يكون ضعيفاً.

تتبع "شرام" الطريق نفسه الذى سلكه " شانون و ويفر "، فاقترح أهمية التغذية الراجعة كوسيلة للتغلب على مشكلة الضوضاء والتشويش، فقال إن التغذية الراجعة "تخبرنا بالكيفية التى فسرت بها رسائلنا، فرجل الاتصال ذو الخبرة يهتم بالتغذية الراجعة، ويغير رسالته فى ضوء مايلاحظ أو مايسمع من المستقبلين"

وكما هو موضح فى الشكل (٦) فإن شرام" يؤمن بأن المستقبل عندما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلاً، ويلغى ضرورة التفرقة بين الأثنين فى وصف عملية الاتصال. فكل واحد منهما يوصف بأنه [illegible] ويختلف عن الاتصال القديم ذى الاتجاه الواحد.



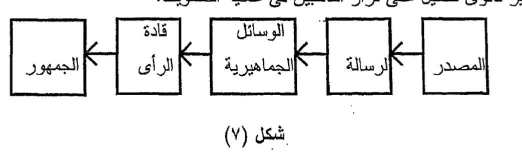
شكل (٦)

كانت وجهة نظر "شرام" عن الاتصال أكثر دقة من كثير من مثيلاتهـا فـى هذه الفترة، وأضافت عناصر جديدة فى وصف العملية.

فبالإضافة إلى تأكيد عناصر المصدر والرسالة والهدف، فإنهـا أوضحت أهميـة عملية تكوين وفك الرموز، ودور ميدان الخبرة. هذا بالإضافة إلى أن النمـاذج السـابقة كانت تقرر أن المستقبل قد يكون شخصاً واحداً أو جماعة، ولكن هذا النمـوذج يعين أن المصدر يمكن أن يكون فرداً أو جماعة أيضاً. وفى العملية الحقيقية لايمكن التمييز بين المصدر والمستقبل فى واقع الأمر.

(٤) نموذج " كاتز و لازارسفلد Katz and Lazarsfeld " :-

فى عام ١٩٥٥م قدم عالما العلوم السياسية "الياهو كـاتز" و "بول لازارسـفلد" مفهومهما عن تدفق الاتصال على مرحلتيـن فـى كتابهمـا "التـأثير الشـخصى"، وقد بنيا النموذج على بحث سابق وجدا فيه أن المعلومات المقدمة من الوسـائل الجماهيريـة لاتصل كما ينبغى، ولايكون لها أثر على المستقبلين كمـا تزعـم وجهـات النظـر السـابقة عن الاتصال. وقد أوضح بحثهما أن الرسائل السياسية المذاعـة والمطبوعـة تبـدو ذات تأثير ثانوى ضئيل على قرار الناخبين فى عملية التصويت.



شكل (٧)

ونتيجة للبحث عن سبب عدم وجود هذا الأثر، فقد طورا وجهة نظر توضح الصلة بين الحركة الديناميكية الذاتية ووسائل الاتصال الجماهيرية.

وخلال دراساتهما اللاحقة وجدا أن الناخبين المترددين فى اتخاذ قرار الترشيح يتأثرون عادة بمن حولهم من الناس، أكثر من تأثرهم بالمعلومات التى تقدم عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية، فالأزواج يتأثرون ببعض، وكذلك أعضاء النادى الواحد والعمال بزملائهم، والأطفال بوالديهم وهكذا. وأوضح بحثهما كذلك أن بعض الناس أكثر تأثيرا من غيرهم دائماً، وهذا الاكتشاف جعلهما يستنتجان أن : "الأفكار دائما تنساب من المذياع أو عن طريق المطبوعات إلى قادة الرأى ومنهم إلى من هم أقل نشاطاً من قطاعات السكان" ـ فى تدفق على مرحلتين. (أنظر الشكل ٧).

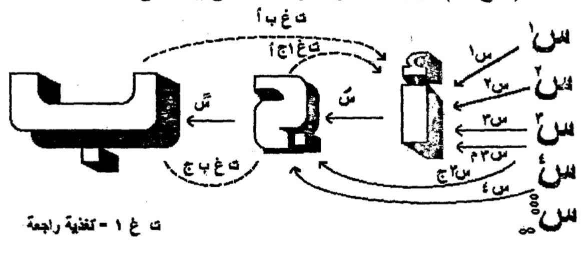
وفى بعض النواحى يشبه مفهوم التدفق على مرحلتين إلى حد كبير الآراء السابقة عن الاتصال. وعلى الرغم من أن الأبحاث اللاحقة قد اقترحت أن هذا المفهوم يمكن تطبيقه على حالات محددة فقط، فإن هذه الصيغة أوضحت الصلة بين الاتصال وجهاً لوجه والاتصال الجماهيرى كما لفتت النظر إلى فكرة قادة الرأى.

(٥) نموذج " وستلى و ماكلين Westly and Maclean " :-

أثناء هذه الفترة نفسها طور " بروس وستلى Westly " و " مالكولم س. ماكلين Maclean " وصفا لعملية الاتصال، واختلف نموذجهما عن الطرق المألوفة السابقة، وذلك بأن اقترحا ان الاتصال لايبدأ بمصدر بل بمجموعة من الإشارات أو الرسائل المحتملة. ففى رأى "وستلى" و "ماكلين" أن هناك عدداً كبيراً من الإشارات والرسالات المحتملة فى بيئة القائم بالاتصال سمياها (سينات) فى نموذجهما. فالإشارات يمكن أن تكون (س) واحدة أو عدداً منها، مثل : السمع، واللمس، والنظر (٣س).

ويوضح النموذج أنه فى حالة معينة تختار بعض هذه الإشارات العديدة (السينات) بواسطة الفرد نفسه وفى بيئته، غير أنها تتصل لتكون رسالة جديدة (س') كما تكون فى قصة جديدة، أو إعلاناً أو خطبة على سبيل المثال . فالشخص (أ) ينظر إليه كمرسل للرسالة الجديدة (س') لشخص ثان (جـ)، فإذا كان الشخص (جـ) حاضراً فى الحالة التى أشار إليها (أ) فإن (جـ) أيضاً ستكون له أيضاً بعض المعلومات الأساسية عن الموقف (س٣ و س٤)، وإذا مارغب هذا الشخص، فإن (جـ) يمكن أن يسأل (أ) عن وصفه للحادث، وهذه الأسئلة يمكن أن تصنف كعملية تغذية راجعة، ووضحت فى النموذج (ت غ١ جـ أ) ـ (انظر الشكل ٨). (ت غ١ = تغذية راجعة).

وللتوضيح، اعتبر أن (أ) مراسل صحفى شاهد حريقا كبيراً، وكتب أو أخبر رئيس تحريره (جـ)، فإن (جـ) هذا يمكن أن يكتب ويختصر أو يغير الرسالة. وأخيراً تنشر الرسالة المراجعة وتوزع للمستقبل (ب) الذى يمكن أن يكون مشتركا فى الجريدة أو المجلة. والشخص (ب) يمكن أن يقرر أن يرسل إلى (جـ) تغذية راجعة (ت غ) بأن يكتب خطابا للمحرر على سبيل المثال. وقد يختار الشخص (ب) أن يمد (أ) بالتغذية الراجعة (ت غ ب أ) بأن يكتب مذكرة للمراسل الصحفى يهنئه على القصة.



(شكل ٨)

وقد اعتبر نموذج " وستلى ـ ماكلين " أكثر تعقيداً من النماذج السابقة، وأدت مكوناته الكثيرة من الخطوط والأسهم إلى النظرة الجديدة إلى الاتصال الذى توسع فى طرق رئيسية عديدة. وقد تعرض النموذج للاتصال الجماهيرى والاتصال الشخصى والعلاقة بينهما، كما وسع مفهوم التغذية الراجعة، واقترح أن الاتصال بدأ برجل اتصال يستقبل رسائل بدلاً من ان يرسلها، كما قدم النموذج مفهوماً مخالفاً للرسائل او الأشارات أكثر من النماذج الأخرى، وكان هذا هو الإسهام الرابع. اذ كانت النماذج السابقة مهتمة بالرسائل الشفهية وغير الشفهية الهادفة ويرسلها مرسل ليحقق آثاراً محددة على المستقبل. وقد أوضح "وستلى ـــ ماكلين" ضمنياً أن الرسائل ليست كلها مهمة لعملية الاتصال، ولا أنها قد أرسلت عن قصد أو أنها ناتجة عن نشاط إنسانى. ففى مفهومهما ان الحريق، والعطس، وحادث المرور، أو الدمعة، أو ملابس الشخص، أو حتى الصمت ـ كلها تعد رسائل مهمة للأشخاص الذين لهم علاقة بها. وأخيراً فإن النموذج قد بين أن الرسائل تتحول أثناء نقلها من فرد إلى فرد آخر. فالرسالة التى بدأت فى س١، س٢، س٣ أو س٣م فى اتجاه أنقلت بالتالى إلى ج بصيغة كانت قد حولت مرة واحدة من الحدث الأصلى ـ (س)، أما الرسالة ج التى أرسلت إلى ب فإنها قد تحولت مرتين من الحدث الأصلى ـ (س).

(١ـ٤) مرحلة التكامل (الستينيات) :-

لقد بذل مجهود كبير فى الستينيات لتجميع التفكير من البلاغة والخطابة والصحافة والوسائل الجماهيرية، إضافة إلى العلوم الاجتماعية الأخرى. ومن المساهمات الهامة لهذا التكامل، كتب أساسية ألفت فى بداية الستينيات تشمل : عملية الاتصال (١٩٦٠)، وآثار الاتصال الجماهيرى (١٩٦٠)، وفى الاتصال البشرى

(١٩٦١)،وفهم الوسائل (١٩٦٤)، ونظريات الاتصال الجماهيرى (١٩٦٦).

لقد بدأ تطبيق الآراء الشائعة عن الاتصال التى عكستها هذه الكتب على مجالات أخرى مع منتصف ذلك العقد، وارتبط مصطلح الاتصال بمفهوم البلاغة والخطابة فى المراجع الأساسية لهذا الميدان خلال تلك السنوات، وفى عام ١٩٦٦ ظهر كتاب "الاتصال الخطابى : منهج سلوكى" وبعد عامين نشر كتاب "مقدمة فى الاتصال البلاغى"، وفى أواسط الستينيات ظهرت كتب أساسية تربط الاتصال بالثقافة والإقناع. وقد ظهرت الكتب الأولى التى تحمل عبارة "الاتصال الشخصى" فى عناوينها خلال ذلك العقد أيضاً. ولقد حاز الاتصال اهتمام كثير من العلوم الأخرى خلال الستينيات أيضاً، فركز علماء الاجتماع على الديناميكة الجماعية، والعلاقات الاجتماعية، والأصول الاجتماعية للمعرفة. وكتب علماء العلوم السياسية عن دور الاتصال فى الحكومات والحكم، والرأى العام، والدعاية، وبناء الشخصية السياسية، فأرسوا بذلك الأساس لتطوير مجال الاتصال السياسى الذى ترعرع بعد عقد من الزمان.

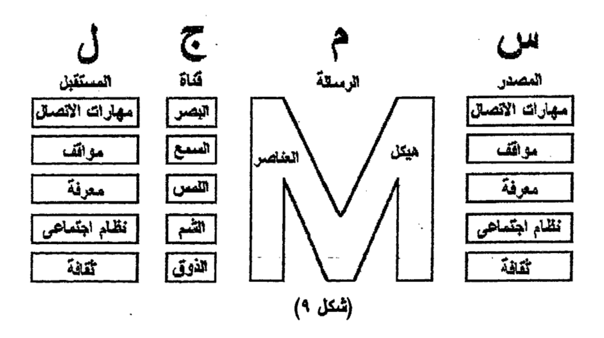
وفى الدراسات الإدارية كانت الكتابات فى التنظيم، والأدارة، والقيادة وشبكة المعلومات ـ هى أساس نمو الاتصال التنظيمى، وهو مجال دراسة جديدة نشأ فى السبعينيات أيضاً. بالطريقة نفسها فإن الكتابات فى علم دراسة الجنس البشرى (الأنثروبولوجيا) واللغويات، إضافة للكتابات التى كتبت فى الاتصال ـ مهدت لظهور الدراسات البينثقافية كمجال مستقل للدراسة. وشجعت إنجازات علماء الحيوان فى الستينيات دراسة الاتصال الحيوانى.

(١) __نموذج " بيرلو Berlo "__ :-

فى السنوات الخمس عشرة الأخيرة تطور عدد من نماذج عملية الاتصال

اعتماداً على أعمال العلماء السابقين. وأكثر مـايذكر فـى هذا الصـدد هـو كتـاب "ديفيد بيرلو" (عملية الاتصال) الذى ألفه عـام ١٩٦٠م. ويبدو الكتـاب متـأثرا بوجهـة نظـر "أرسطو" عن الاتصال ويشمل العناصر التقليدية : المصدر والرسالة والقناة والمستقبل.

وقد وضـع لكـل مـن هـذه العنـاصر عوامـل ضابطـة، فالمهـارات، والمواقـف، والمعرفة، والثقافة، والنظم الاجتماعية للمصدر ـ ذكرت علـى انهـا مهمـة لفهم طريقـة عملية الاتصال، كما أن المحتوى والمعالجة والرمـز مهمـة للرسـالة،وقد اهتـم النمـوذج بـالحواس الخمس بصفتهـا قنـوات رئيسـية للمعلومـات وأن العوامـل نفسـها تؤثـر علـى المستقبلين كمصادر، (الشكل ٩).



(شكل ٩)

وركـز "بيرلو" فـى شـرحه للنمـوذج علـى ان الاتصـال عمليـة متسلسلة، و"أن المعـانى موجودة فى الناس وليست فى الكلمات"، أى أن تفسير الرسالة بشكل رئيسى يعتمد علـى

المرسل والمستقبل وماتعنيه الكلمات لهما أكثر من اعتمادها على عناصر الرسالة نفسها.

إن إطار "بيرلو" بتأكيده على أهمية المعنى المرتبط والملازم للرسالة من قبل المصدر والمستقبل، يكون قد دعم وعزز التحول الذى يبعد عن نظريات الاتصال التى تؤكد على بث المعلومات إلى وجهات النظر التى تركز على تفسير المعلومات.

(٢) نموذج " نيوكومب Newcomb " :-

فى عام ١٩٦١ طور عالم النفس "تيودور نيوكومب" نموذجاً للاتصال فى كتابه "عملية التعارف"،وكان هدفه فى هذا النموذج هو أن يصف مايحدث بين شخصين حدث تقارب بينهما، فكانت لهذه النظرة للاتصال نتيجة مهمة ليست فى حد ذاتها فحسب، بل كان لها أثر كبير على تطوير ما أعقبها من نظرية وبحث.

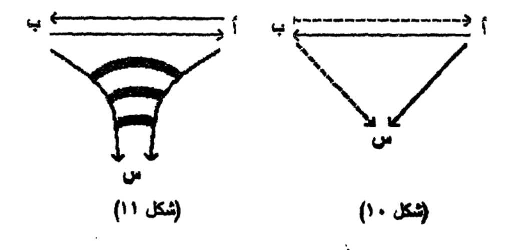
اعتمدت وجهة نظر "نيوكومب" على نظرية الاتساق او التوازن التى تقول إن الناس يحتاجون لمحافظة على انسجام مشاعرهم ومعتقداتهم وسلوكهم. ولغرض التوضيح يمكن أن نعتبر أن شخصا ما (أ) يكن اعتباراً إيجابياً للشخص (ب)، وشعوراً إيجابيا تجاه رسالة معينة أو شيء معين، وليكن مرشحا سياسياً على سبيل المثال،وأن الشخص (أ) يعتقد أن الشخص (ب) يشاركه الفكرة نفسها عن المرشح السياسى. فإذا تناقشنا حول المرشح واكتشف (أ) أن (ب) لايشاركه الفكرة نفسها، فإن حالة من عدم التوازن ستحدث حسبما يرى " نيوكومب Newcomb ". وفى مثل هذه الحالة فإن إعادة تحقيق التوازن سوف تحتاج إلى واحد أو أكثر من التغيرات الخمسة التالية :

١) تغيير فى شعور (أ) تجاه (س) كأنه يقلل من مدى معارضته للشخص (ب).

٢) تغيير فى إدراكه لشعور (ب).

٣) تقليل فى مدى أهمية شعور (أ) تجاه (س).
٤) إنقاص فى درجة الصلة المشتركة الملاحظة (المدركة) والتى يعزوها (أ) إلى (س) لنفسه ولـ (ب).

وعلى هذا فإن إطار عمل "نيوكومب" يشير إلى أن الشخص (أ) فى مثالنا هذا ربما يغير رأيه تجاه المرشح السياسى، أو يغير إدراكه لشعور (ب) تجاه المرشح، أو يقلل من اهتمامه بالموضوع، أو يغير من مدى انجذابه إلى (ب)، وربما يقلل من تقييمه الحالى للنظرة المشتركة بينه وبين (ب) فى مثل هذه المواضيع.



(شكل ١١) (شكل ١٠)

يوضح الشكل (١٠) منظور "نيوكومب" لعملية الاتصال من وجهة نظر الشخص (أ)، ويمكن تحليل الظروف نفسها والملابسات من وجهة نظر الشخص (ب) الذى يحتمل أن يمر بالمراحل ذاتها فى الوقت نفسه تقريباً، كما يوضح الشكل (١١).

وكما فعل السابقون فإن صيغة " نيوكومب " اشتملت على إشارات إلى "الأشخاص" و "الرسائل" دون التفرقة الدقيقة بين "المصدر" و "المستقبل"، وإن اختلفت

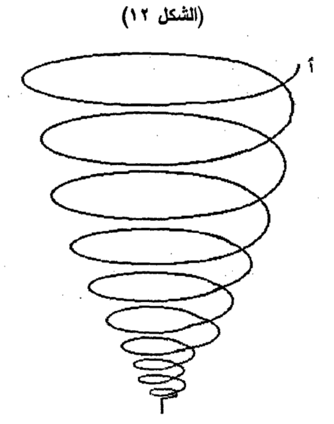
طريقة "نيوكومب" عن الطرق السابقة فى وصفها لعمليات الاتصال، من حيث تفسير مايحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينهم، وساهم بهذا فى الحركة التى تبتعد عن النظريات المتأثرة بالإرسال وحده.

(٣) نموذج " دانس Dance " :-

نشر "فرانك دانس" نموذجه الحلزونى الشيق عن الاتصال عام ١٩٦٧م، وكان نموذجه هذا مختلفا اختلافاً أساسياً عن كل النماذج السابقة، وقد قصد باختياره لهذا الشكل أن يعكس الاتصال على أنه عملية تحولية معقدة، قال عنها :

"إذا نظرنا إلى الاتصال كعملية فإننا نكون مرغمين على تكييف دراستنا وأدوات هذه الدراسة لتلائم شيئاً نشطاً يتغير فى اللحظة ذاتها التى ندرسه فيها".

(الشكل ١٢)



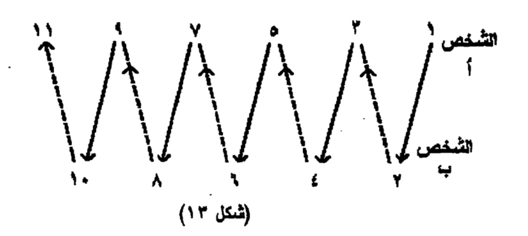
وكما هو موضح فى الشكل (١٢) فإن نموذجه الحلزونى ينظر إليه بوصفه طريقة لدمج ملامح النماذج ذات الخط المستقيم مع ملامح النماذج الدائرية، مع تجنب نقاط الضعف فى كل طريقة. وقد أضاف نموذج "دانس" إلى النماذج التغذية الراجعة الدائرية اهتماما ببعد جديد وهو البعد الزمنى، موضحاً بهذا أن أى حدث اتصالى يضيف إلى الخبرات الاتصالية السابقة لكل الأطراف المعنية.

(٤) نموذج " واتزلاويك وبيفن وجاكسون "Watzlawick, Beavin and Jackson" :-

فى العام نفسه (١٩٦٧) كتب "بول واتزلاويك" و "جانيت بيفن"، و "دون جاكسون" : (الفوائد العملية للأتصال الإنسانى) الذى نظر للأتصال من زاوية الطب النفسى والعلاجى. وقد أثرت طريقتهم ومفاهيمهم واقترحاتهم على التفكير الاتصالى منذ ذلك الوقت.

وقدمت وجهة نظر "واتزلاويك وبيفن وجاكسون" شكلاً عاماً من الاتصال فى (الشكل ١٣)، وصوروا الاتصال على أنه عملية أخذ وعطاء للرسائل بين الأفراد. وركزت وجهة نظرهم على أن الاتصال لايحدث من المصدر عن قصد، بل وفقا لما ذهب إليه "شانون" و "ويفر" من أن الاتصال عملية مفروضة علينا ولاحيلة لنا فيها، ومادمنا نتعامل مع الناس فلابد من اتصالنا بهم.

وواضح أنهم نظروا إلى الاتصال على أنه نشاط تراكمى مستمر بين أفراد يعملون تبادلياً مرسلين ومستقبلين، ومثل معاصريهم أثبتوا فى كتاباتهم أنه لكى نفهم الطريقة التى يتم بها الاتصال، فلابد للشخص من أن ينظر إلى مابعد الرسالة والقناة، ليرى المعانى التى يقصدها الأشخاص المعينون من كلماتهم وأفعالهم.



(شكل ١٣)

١-٥ مرحلة النمو والتخصص (السبعينيات والثمانينيات) :-

كانت أواخر الستينيات وبداية السبعينيات سنوات تطور في مجال الاتصال لم يسبق لها مثيل، فقد جذب الميدان أشخاصا كثيرين، ووصل التوسع والتخصص اللذان بدآ في الستينيات إلى قمم جديدة في بداية السبعينيات.

صار الاتصال بين الأشخاص مجالاً محبباً، ومثله دراسة التفاعل غير اللفظي، وازداد الاهتمام بمواد أخرى مثل علم المعلومات، ونظرية الإعلام، والإعلام ونظم الاتصال. وفي هذه الفترة ذاتها ظهرت مجالات الاتصال بين المنظمات والاتصال السياسي والاتصال العالمي والاتصال بين الحضارات، كمجالات مستقلة بالدراسة.

واستمر النمو والازدهار في مجالات البلاغة، والخطابة، والمناظرة والمسرح، وعلاج أمراض النطق، والصحافة، ووسائل الاتصال الجماهيرية، والتصوير، والإعلان،والعلاقات العامة، إلى جانب الاتصال، والاتصال الخطابي، والاتصال الجماهيري. وأصبحت الميادين الجديدة مثل الاتصال التعليمي والعلاجي والتنموي مجال اهتمام كثير من الباحثين والعاملين.

ولعل أكبر دلالة على النمو والتشعب فى دراسة الاتصال هى الزيادة الواضحة فى نشر الكتب والدوريات.

وانعكس توسع وانتشار دراسة الاتصال على مناهج الكليات والجامعات فأنشىء العديد من الدوائر فى السبعينيات، وغيرت بعض برامج الخطابة إلى برامج عن الاتصال الخطابى أو الاتصال. وحدث الشيء نفسه فى بعض دوائر الصحافة حيث غير مسمى الصحافة إلى الاتصال الجماهيرى أو الاتصال.

واستمر النمو فى هذا المجال فى أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينات بطريقة ثابتة، لكن بهدوء أكثر مما كان فى السنوات السابقة. وإضافة إلى الاهتمام المستمر فى التخصصات المختلفة داخل هذا الميدان، فقد ظهر اهتمام كبير بتقنية الاتصال والسياسة الملائمة لاستعمالها. وقد كان أثر ألعاب الفيديو، والحاسب الآلى الشخصى، وأشرطة الفيديو وشرائحه، والمسجلات،وأجهزة معالجة الكلمات، والتلفزيون السلكى، وقواعد المعلومات من شتى الأنواع ـ كل هذه ربما كانت اكثر تأثيرا من التلفاز نفسه الذى ظهر منذ مايقرب من نصف قرن.

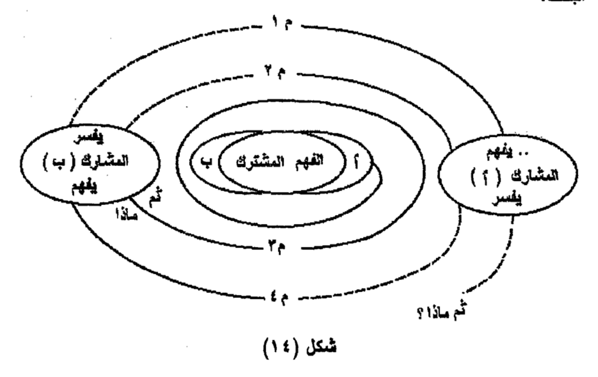
(٥) نموذج 'روجرز وكنكيد Rogers and Kincaid ' :-

يعتبر نموذج "إيفيرت روجرز" و "لورانس كنكيد" من أحدث ماكتب فى عملية الاتصال، وقد قدما هذا النموذج فى كتابهما "شبكات الاتصال : نحو نموذج جديد للبحث"، الذى نشر عام ١٩٨١م حيث وصف المؤلفان ماأسميناه بنموذج التلاقى للاتصال، وركزا على أهمية المعلومات والطريقة التى تربط بها الأفراد فى شبكات اجتماعية. ووصفا الاتصال بأنه العملية التى :

"يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا بذلك إلى فهم مشترك. وهذه

العملية الدائرية تستدعى إعطاء معان للمعلومات المتداولة بين اثنين أو أكثر من الإفراد أثناء تحركهم نحو التلاقى .. وهذا يدعو فردين أو اكثر إلى التحرك تجاه بعضهما وأن يتحدا فى رأى أو مصلحة مشتركة".

وفى توضيحهما للكيفية التى تعمل بها عملية التلاقى ذكرا أن الاتصال يبدأ دائما بـ "وبعد ذلك..." ليذكرنا بأن شيئاً ما قد حدث قبل أن نبدأ بملاحظة العملية، فالمشترك (أ) قد يفكر وقد لايفكر فى الماضى قبل أن يبدأ فى المشاركة فى المعلومات (م١) مع المشترك (ب) إذ عليه أن يدرك المعلومات التى قدمها (أ)، ليعبر بها عن أفكاره قبل أن يتجاوب بأن يتقاسم المعلومات (م٢) مع (أ). وبعد هذا فإن (أ) يفسر معلوماته الجديدة، وربما يعبر عن نفسه ثانية بمعلومات إضافية (م٣) عن الموضوع نفسه، ويفسر (ب) هذه المعلومات ويستمر على هذه الحالة (م٤ .. م ن) إلى أن يقتنع أحدهما أو يقتنعا سوياً بأنهما قد وصلا إلى فهم مشترك وكاف عن الموضوع قيد البحث.



شكل (١٤)

وقد اتضح فى عدد من الآراء السابقة أن نموذج التلاقـى قد بين أن الاتصـال هو إرسال واستقبال الرسائل بين فردين، يهدفان إلى فهم مشترك للموضـوع. ورغم الاعتراف بدو رالعمليات التفسيرية التى تحدث بين الأفراد فإن نظرية " روجـرز Rogers " و " كينكيد Kincaid " أكدت تبادل المعلومات والتشابك بينهما. وقد قدمت وجهة نظرهما الاتصال على أنه عملية متتابعية وليست حدثاً واحداً، ووجهة النظر هـذه هى التى تؤكدها كل النماذج فى السنوات الأخيرة.

٢ ـ نظريات الاتصال :-

قبل التعرض لنظريـات الاتصـال، مـن الضـرورى إلقاء الضوء علـى الفعـل الاتصـالى والعلاقـة الاتصاليـة باعتبـار أن النظريـات الاتصالية تتصل وتهتم بتفســير وتحديد اتجاهات الفعل الاتصالى والعلاقات الاتصالية.

وفى ذلك يشير ماكويل McQuail أنه من الصعوبة اختبـار أى نمـوذج فـردى مناسب أو اقتصادى ليمثل أو يصور عملية الاتصال الاجتماعية، وهذه الصعوبة لم تنشأ من الاختلاف على الحقائق، أو على مدى العنـاصر التى يجب ان تؤخذ فى الاعتبار ولكن هذه الصعوبة تنشأ أولا وقبل أى شىء من التنوع الكبير للأحداث الاجتماعية التى يجب أن تؤخذ فى الاعتبار وثانياً من الحقيقة القائلة بأن الأحداث الاتصالية إلى حد كبير تكون مؤلفة من مفاهيم وأفكار متباينة أو مختلفة.

ولاشك أن الآراء العلمية الاجتماعية للظواهر تعتـبر آراء انتقائيـة، ولذلـك فـإن اختلاف الرؤى أو المنظورات التى ينظـر مـن خلالها العـالم إلى الظواهـر تـؤدى إلـى اختلاف الكتابات واختلاف الآراء التى يتبناها.

ومع ذلك فلعله مـن المفيد أن نحـاول إقامـة وتطويـر جسـراً مـن المفـاهيم بين

نوعين من المتغيرات التى سبق ذكرها، أحدهما أمبريقى (تطبيقى) والآخر نظرى.

ولعل أحد الأبعاد او المتصل الذى يمكن استخدامه فى رسم خريطة للأحداث المختلفة وللمفاهيم المختلفة لتلك الأحداث هو المتصل الذى يمكن وصفه على أنه يتراوح بين السلبية ـ الإيجابية Activity - Passivity وهناك ماهو ظاهر، وبين ماهو كامن وبين ماهو معتمد أو مقصود وذو هدف وبين ماهو عرضى أو طارئ، وتبرز أهمية هذا النوع من التفرقة والتمييز بين تلك الأنواع، من الحقيقة التى تشير إلى الأختلافات الأمبريقية بين أحداث الاتصال والأختلافات النظرية حول الطرق التى ينظر منها إلى مثل هذه الأحداث.

ولعل من المفيد بصفة خاصة وضع المفاهيم البديلة للنشاط والأفعال الاتصالية والعلاقة الاتصالية بحيث تكون متصلة أو مرتبطة بعضها بالبعض، فإذا استخدمنا هذا البعد من منظور كل من المرسل والمستقبل فى العملية الاتصالية، وقمنا بتصنيف المجموعتين الناتجتين عن ذلك سوف نصل بشكل بسيط إلى أربعة أنواع أساسية من المواقف الاتصالية وهى كالآتى:-

مرسل		مستقبل
١ ـ إيجابى	⟵ (متصل) / ⟶ (متقطع)	سلبى
٢ ـ إيجابى	⟷ (متصل)	إيجابى
٣ ـ سلبى	⟵ (متقطع) / ⟶ (متصل)	إيجابى
٤ ـ سلبى	⟷ (متقطع)	سلبى

وهذا التوزيع يوضح العلاقة بين المشاركين فى العملية الاتصالية فى المواقف الاتصالية المختلفة.

ففى الموقف الأول (إيجابى ـ سلبى) هذا الموقف يكون مألوفاً، مثل النموذج الخاص بالنقل المقصود بالمعلومات كما يحددها المرسل، ولكن بدون التزام إيجابى من

جانب المستقبل فى هذا الموقف.

ومن أمثلة ذلك اتصال رجل الإعلان بجمهوره المستهدف أو رجل الدعاية بجمهوره، ويحدث ذلك أيضاً فى المواقف التعليمية المحددة بشكل دقيق، حيث يكون التلميذ غير مهتم أو يفتقر إلى الحافز على التعليم.

مثل هذه المواقف (من حيث المبدأ) تعتبر عملية اتصال ذات الاتجاه الواحد، وليس فيها نوع من التوازن حيث يكون الثقل الكبير فى جانب المرسل الذى يقوم باستخدام القوة الاجتماعية المؤثرة، والموارد الاجتماعية فى تحديد طبيعة هذه العلاقة، والعمل تبعاً لهذا التحديد.

وخلاصة ذلك أن الموقف يكون فيه المرسل إيجابياً، اما المتسقبل يكون سلبياً.

أما الموقف الثانى (إيجابى ــ إيجابى) ويبدو هذا الموقف بشكل واضح فى عملية التبادل والتفاعل، ويقصد بذلك أن كل من المشاركين فى العملية الاتصالية يتبادلون موقعيهما بين المرسل والمستقبل. حيث يصبح المرسل مستقبل، والمستقبل مرسل وتعتبر المحادثة والمقابلة، وعمليات المقايضة ومافيها من مساومة، والمناظرة من الأمثلة المشهورة على المستوى الاتصالى بين الأشخاص.

ويمكن إضافة المواقف التعليمية ضمن هذه الأمثلة خاصة عندما يكون المستقبل لديه الدافع ويتوافر لديه الاستعداد للاستجابة وفى هذه المواقف يتحدد مقياس النجاح، ومقياس الفعالية وتحقيق الهدف، على أساس الرضا المتبادل بين المشاركين وفى مثل هذه العلاقات فإن المشتركين فيها يصبحون متساويين وفى وضع متماثل.

يحدث الموقف الثالث (سلبى ــ إيجابى)، حينما يكون هناك بحث هادف، ونشط من اجل الحصول على المعلومات ونموذج ذلك هو البحوث التى تجرى على البيئة، ونحن ننشغل فى مثل هذه الانشطة بشكل مستمر تقريباً، وأحياناً تقوم بهذه الانشطة بسبب الحاجة إلى حل مشكلات معينة، أى من أجل التوصل إلى المعلومات أو البيانات

التى تستخدم فى حل تلك المشكلات، وأحياناً نشترك فى هذه الانشطة بأقل قدر من التوجيه.

ولاشك أن اكتشافنا أو توصلنا إلى حلول معينة، وإلى معانى معينة، يتوقف على مقدار الرسائل التى نحصل عليها من البيئة. ولذلك فإن مثل هذه المواقف تسمح بقدر كبير من الحرية للفرد أن يقوم بالأختيار من بين الرسائل والمعانى المتاحة، ويتبنى رأياً شخصياً.

ومن الواضح أن هذا الموقف يكون فيه دور المرسل محدود وقد يتمثل فى مجرد توجيه أسئلة ليتلقى الإجابة من المستقبل أو يبدو دور القائم بالاتصال على الملاحظة وتلقى الرسائل من الطرف الآخر، وفى هذه الحالة يكون دور الطرف الثانى أكثر إيجابية من دور القائم بالاتصال.

أما النوع الرابع من المواقف (سلبى ـ سلبى) وهذه الفئة الأخيرة عبارة عن فئة خاصة بالمناسبات، حيث تحدث الاتصالات العرضية والكامنة أو المستترة، على اساس غير موجه ودون هدف محدد سواء من وجهة نظر المرسل او المستقبل، ولذلك فإن العلاقات الاتصالية التى تنشأ عن مثل هذا الأساس سوف تكون وقتية، وغير منظمة وتفتقر إلى المعنى المحدد الواضح ومن غير المحتمل أن يؤدى هذا الاتصال إلى تغييرات كثيرة بالنسبة للمشاركين.

ومع ذلك فإن مثل هذه الحالات قد تكون لها أهمية فى تأثيرها الكلى، حيث أنها تحدث كثيراً وبشكل متكرر، كما أن نتيجتها ومحصلتها سوف تقوى أو تعزز إطار المعنى أو الدلالة وإطار العلاقات ونطاقها.

وتشير المواقف السابقة إلى شىء ما على شكل سلسلة متصلة من الأحداث الاتصالية الفعلية التى تقع على البعد الإيجابى السلبى كما أنها تساعد على وضع الأسئلة التى ينبغى أن تحظى بالأهتمام.

ومن هذه الأسئلة لماذا يدخل الناس فى الاتصال سواء باعتبارهم مرسلين أو مستقبلين.

والسؤال الثانى : ما هو المعنى الذى ينسب أو يعزو إليه المشاركون فى الموقف الاتصالى؟

السؤال الثالث : ماهى الطريقة التى من خلالها يواجه أو يكيف كل من المرسل والمستقبل نفسه للآخر. ويحددان طبيعة علاقتهما؟

وعلى الرغم من أن ظروف كل حالة على حده سوف تحدد الإجابة على كل سؤال من هذه الأسئلة، فإن هناك بعض المنظورات البديلة المعينة، وبعض النظريات التى تستخدم فى صياغة إطار عام للأجابات، هذه الأطر البديلة، هى التى تهدف إلى شرحها وتوضيحها. وفى سبيل عمل ذلك يمكن ترتيبها على صورة بعد من الأبعاد والتى يمكن تصنيفها إلى (سلبى – إيجابى).

هذا التشابه بين المبدأ الذى يميز النظرية التى تتصل وتتعلق بالاتصال، وبين المبدأ أو القاعدة التى تساعد على ترتيب الأحداث الاتصالية الفعلية يمثل الجسر التصورى أو المفهومى الذى سبق الإشارة إليه فى صورة نماذج للاتصال.

أما عن مدى تطابق النماذج المتاحة فهو مدى عريض وأن عملية الاختيار سوف تكون متصلة بالوضع الفلسفى أو العلمى الشامل. كما أن الاختلافات والفروق التى يتضمنها هذا المتصل على سبيل المثال ترتبط بما هو قائم فعلا فى علم الاجتماع حيث توجد هناك آراء مختلفة حول المجتمع والفعل الاجتماعى، بعض الآراء تركز على الاجتماع، بينما تركز آراء أخرى على الصراع، كما توجد أيضاً اختلافات فى الآراء التى تتعلق باستمرار المجتمع أو تغييره، حيث أن هناك آراء تهتم بالنظام واتصال المجتمع واستمراره وهناك آراء أخرى تهتم بالتغير فى المجتمع.

وفى علم النفس كذلك يوجد توتر وعدم استقرار فكرى أساسى بين أولئك الذين

يؤيدون ويساندون ويتبنــون أكثر الأشكال تزمتـا فـى السلوكية التجريبيـة (وتقـول هـذه النظرية) بأن دراسة الإنسان الظاهر هو موضوع علم النفس الحقيقة) وبين أولئك الذيـن يسلمون ويعترفون بالعناصر العرفية والعقلية وتأخذ المناقشة فى علم النفس شكلا مختلفاً ويستخدم لغـة مختلفـة عنـه فـى علـم الأجتمـاع، وتستند هـذه المناقشـة علـى فئـة مـن الافتراضات، ومع ذلك فإن لها نفس العناصر.

ولاشك أننا إذا نظرنا إلى مظهر من مظاهر الحياة الاجتماعيـة المركزيـة مثـل الاتصال فإننا سوف ندخل فى مناطق الجدل والخلاف مثل ذلك الجدل والانقسـام الـذى حدث فى علم النفس وعلـم الاجتمـاع حـول بعـض الموضوعـات أو المسـائل الأخـرى. والمناقشة التالية سوف تدور حول بعض المنظورات البديلة والنماذج النظريـة فـى علـم النفس، وعلم الاجتماع، والتى تتراوح بين الصياغة أو الشكل الأكثر سلبية إلى الصياغة والشكل الأكثر إيجابية.

وانطلاقا من هذا المعنى سوف نعرض لبعض المداخل النظرية النفسية أولا، ثم نعرض بعد ذلك للمداخل النظرية فــى علـم الاجتمـاع وذلـك لأن علـم النفس يتجـه إلـى التركيز أكثر على المظاهر السلوكية أو العضوية، والآليـة للنشـاط الإنسـانى بينمـا علـم الاجتماع يعطى اهتمامه الأكيد للمسائل الخاصة بالمعنى والتفسير.

ومع ذلك، فمن خطأ الرأى أن نفترض أن المداخـل السيكولوجية مـن المحتمـل أن تكون أكثر سلبية فى مضامينها أو فى أسبابها ولكن الأمر المقبول هو القـول بوجـود مسافة بين المواقع داخل أى نظام، كما أن هناك منطقة متداخلة بيـن هـذه المواقـع، كمـا أن الافتراض بأن المداخل الإجتماعية أكثر إيجابية، هذا الافتراض لايقـوى أمـام وجـود احتمال أن يؤمن علم الاجتماع بالحتمية، وهو مذهب يقول بان أفعال المـرء والتغيـرات الأجتماعية ... الخ. هى ثمرة عوامل السلطة للمرء عليها حيث أن هـذا الاتجـاه يجعـل الاجابات فى علم الاجتماع أكثر سلبية مما هو فى علم النفس.

وسوف نعرض لهذه النظريات التى تتصل بالاتصال :-

٢-١ نظرية التعلم Learning Theory :-

على الرغم من ان نظرية التعلم من نظريات علم النفس إلا ان لها اتصال وثيق لنظريات الاتصال، حيث أن علم النفس التعليمى يقدم لنا عدداً من الأنواع المختلفة من الميكانيزمات والعمليات الخاصة للتعلم الأنسانى ومن خلال ذلك يمكن أن يتوفر لدينا أحد الأشكال الأساسية من نظريات الاتصال.

ورغم أن هناك مداخل مختلفة والتى تتباين فى تركيزها وتأكيداتها على عناصر مختلفة تتراوح بين العناصر السلوكية وبين العناصر العرضية، فإن كل نظرية فى علم النفس التعليمى تعطى أهمية كبيرة لعملية الترابط أو التداعى بأعتبارها مبدأ أساسى للاتصال الفعال.

وبأختصار فإن العلاقة بين المثير والأستجابة Stimulus Response يمكن النظر اليها بأعتبارها توفر لنا المناخ الأساسى لكل من عمليتى التعلم والاتصال ـ والمتتبع هنا يمكن أن يكون شىء مادى أو طبيعى وقد يكون حادث معين فى البيئة بحيث يكون له القدرة على التأثير فى عضو الأدراك أو الأحساس بالكائن الأنسانى، وإن الأستجابة سوف تكون فى صورة فعل صريح وعلنى ويمكن قياسه. عملية التعلم التى تقوم على أساس (المثير ـ الأستجابة) أو مايسمونه بالمذهب الأرتباطى أو الترابطى Connectionism والذى أصبح مشهورا بين كثير من الناس على أنها أرتباط شرطى تقليدى (عملية ربط بين منبه أو مثير بأستجابة لم يكن بينها وبين المنبه صلة من الأصل ـ وذلك عن طريق عملية التداعى) من النوع الذى عرضه بافلوف Pavlove عندما نجح فى تعليم الكلب أن يسيل لعابه Salivate عند الأستجابة لصوت

معين أرتبط بالطعام الذى كان يقدم للكلب فبعد أن كان الكلب يسيل لعابه من أجل الطعام أصبح هذا اللعاب يسيل مع الصوت الذى كان يصاحبه تقديم الطعام له.

ويوجد هناك عدة أشكال لنظرية المثيرات ـ والأستجابات منها الأرتباط الشرطى الوسائلى او الزرائعى، حيث يتعلم الحيوان عن طريق الأرتباط الشرطى لعمل شيء ما لكى يحصل على مكافأة، ومن هذه الأشكال أيضاً التعلم التميىزى أو التفاضلى Discremination حيث يمكن أن تبرز عملية الأشتراط القدرة على الأستجابة بدرجات متفاوتة لشروط أو حالات مثيرة خاصة.

كما أصبح من الواضح أن أعمال علماء النفس التجريبيين أن المعرفة التى تتعلق بالأرتباط الشرطى الكلاسيكى، والتى تتعلق بالمعالجة الخاصة باستخدام الثواب والعقاب، يمكن أن تؤدى الى نتائج تعليمية واضحة بالنسبة للأنواع المعقدة أو الصعبة.

وقد أكد مختلف المنظرين (أصحاب نظريات) علىالعناصر المختلفة فى عملية التعلم، ومن الأمثلة على ذلك فقد ركز هل Hull على الحوافز، عنصر المعرفة وأكد سكنرSkinner على عنصر التدعيم او التعزيز (الاجراءات التجريبية التى تستهدف ربط المثير الشرطى بالمثير غير الشرطى، كما أنها العملية التى يتم عن طريقها مضاعفة قوة العادة أو الأستجابة التى سبق تعلمها، وطبقا لهذا المعنى، يعتبر العقاب والمكافأة وسيلتين من وسائل التدعيم.

ويبدو أن هؤلاء المنظرين يشتركون فى أطار عام للمفاهيم التى تعتبر أيضاً أطاراً لفهم كيفية عمل الاتصال.

وتتضمن وجهة النظر العامة، أو الأطار العام الأفتراض القائل بأن الكائن العضوى يعتبر فى علاقة منظمة مع بيئته بحيث أن التغيير فى حالة أحدهما (الكائن الحى أو البيئة التى ربما تشمل على كائنات حية أخرى) سوف يترتب عليه نتائج متبادلة، وتؤدى الى استجابات متبادلة.

وهكذا فان أى فعل يمكن النظر اليه وادراكه علـى أنـه استجابة حيث يفترض وجود مثير مسبق لهذا الفعل، ويحدث هذا السلوك الذى يمثل استجابة، او بطريقة أخرى فإن هذا السلوك ينتج من أى مثير وهذا المثير يكون لـه هدف أو غرض يمكن أدراكه مثل خفض التوتر والعودة الى حالـة التوازن او الأتزان وهـى الحالـة الطبيعية للكائن الحى، وللنسق الأكبر الذى يشكل هذا الكائن جزء منه.

ويعتبر الاتصال الأنسانى من هذا المنظور، العملية التى تربط الأفراد بعضهم البعض وبالبيئة التى يعيشون فيها.

ومن خلال وصف نيوكومب Newcomb للأفعال الاتصالية والذى يتلخص فى أن الأفعال الاتصالية يمكن أن تحدد على أنها نتائج وتغيرات للعلاقات بين الكائن الحـى وبين البيئة سواء كانت هذه العلاقات فعلية، أو متوقعة، أو الأثنين معا، وتعتـبر الأفعال الاتصالية أفعال مميزة، حيث أن هذه الاحداث يمكن أن تحدث بسبب التغيرات التـى توجد فـى نسق العلاقـات بين اثنيـن أو أكـثر مـن القـائمين بالاتصـال أو الاهـداف والموضوعات الاتصالية، أو قد تؤدى هذه الأفعـال الاتصاليـة الـى مثـل هـذه التغيرات فىنسق العلاقات أو أهداف وموضوعات اتصالهم.

ومن هنا فإن الاتصال (سواء كـان أرسـالاً أو أستقبالاً) الـذى ينشـأ فـى موقـف توتر فان تفسير هذا الاتصال يتحدد على أساس وظيفته سواء كـانت الوظيفـة الفعليـة أو المتوقعة هى خفض هذا التوتر.

وهكذا يتضح لنا ان الاتصـال لـه أسـبابه، كمـا أن لـه أثـاره أو تأثيراتـه، ووفقـا للنموذج السلوكى المتطرف الذى قدمه سـكنر Skinner والـذى عـبر عنـه فـى صـورة نظرية (مثير ـ أستجابة) (S.R.) فـإن الأفعـال الاتصاليـة التلقائيـة او العشـوائية تعتـبر أمثلة للأستجابات التعبيرية أو الفعالة على الرغم من أن المثير ببساطة لايكون ملحوظـا أو لايمكن ملاحظته والاتصال مـن هـذا المنظـور. أمـا أن يكـون اسـتجابة لمثـير سـابق

(تغذية عكسية) أو عبارة عن مجموعة من المعطيات التى تشكل فقط البداية لسلسلة جديدة من الرابطة من المثير والأستجابة (S.R.).

وعملية الاتصال على هذا النحو أساساً عملية رد فعل Reaction حتى ان الأفعال الاتصالية التى تبدو بشكل واضح أنها تعبيرية يمكن النظر اليها أيضاً على انها ردود أفعال.

ولعل من الواجب ان نؤكد أن هذه الصيغة ليست الصيغة الوحيدة لمعنى الاتصال بين علماء النفس الذين يرون نظرية الارتباط، والرابطة بين المثير والاستجابة فقد قام ماسلو Maslow (أحد علماء النفس الاجتماعيين) بالتمييز بين السلوك التوافقى Coping والسلوك التعبيرى Expressive. فالسلوك الأول يمثل التفاعل بين الشخصية والعالم وتكيف كل منهما للآخر، بينما السلوك الأخير يمثل ظاهرة مصاحبة لبناء الشخصية Epiphenomenon (وهى ظاهرة ثانوية تصاحب ظاهرة أخرى وتنشأ عنها) وحين نكون بصدد الاتصال باعتباره موضوعا للتوافق A matter of Coping فإن نموذج (المثير ـ الأستجابة) يعتبر من النماذج التى تعد مناسبة فىهذا النوع من الاتصال.

وحينما يكون السلوك تعبيرى فان نموذج (المثير ـ الأستجابة) يصبح صالحا بصورة جزئية للتطبيق على هذا السلوك.

وهذا مدخل كلى للاتصال الذى عرضناه يتضمن بعض الأجابات على الأسئلة العامة التى سبق أثارتها، والهدف من عرض هذه الأجابة يمكن أن يبرر هذه الصورة غير الكاملة لمثل هذا الجانب الكبير من علم النفس.

وتبدو الأجابات على الأسئلة السابقة على الصورة التالية :-

أولا : بناء على هذا الرأى فأننا نفترض بأن الناس يدخلون فى العلاقات الاتصالية نتيجة لموقف التوتر أو تجربة التوتر داخل البيئة التى يشتركون فيها.

وهكذا فإن بعض المثيرات التي يتعرض لها الناس تمارس ضغطا عليهم من اجل أرسال المعلومات او الأستجابة للمعلومات التي تثير أهتمامهم.

ثانيا : الموقف الاتصالى يمكن تفسيره على أنه الموقف الذى يتم فيه أشباع احتياجات المشاركين بطريقة محسوبة ـ وتنشأ أو تبرز أهمية الموقف الاتصالى من احتياجات المشاركين من ناحية ومن النسق الكبير الواسع الذى يعتبرون جزءا منه من ناحية أخرى.

ثالثا : العلاقة بين المشاركين تعتبر علاقة وظيفية وألية وهذا يعنى أن هذه العلاقة ذات فائدة من ناحية، ولايمكن تجنبها من ناحيةأخرى، فالمرسل يرتبط بالمستقبل أما بعلاقة رسائلية أو زرائعية Instrumentally من أجل التوصل الى استجابات وتأثيرات مقصودة ومخططة ويمكن التنبأ بها أو توقعها أو قد تكون هذه العلاقة علاقة غير ذات فائدة أو أهمية.

وبطريقة مماثلة أو مشابهة فان المستقبل يولى العلاقة اهتمامه بأنها ذات فائدة له، أو لآنه فى موقف أو فى وضع يتطلب منه ذلك.

ومن الواضح أن هذا المنظور السلوكى الكامل يعتبر نموذج تفسيرى قوى حيث يمكن أن ينبثق منه أفتراضات أخرى لاتتصل فقط بمثل هذه المسائل او الموضوعات المحددة ولكن أيضاً افتراضات تتعلق بالعملية التى بواسطتها يصبح للظواهر معنى وتتطور اللغة وكذلك نظم الأشارات والرموز الأخرى، وكذلك الأفتراضات التى تتعلق بالأهتمام والأدراك والتأثيرات.

ومع ذلك فإن أهتمامنا عند هذه النقطة ينصب على فهم الفعل الاتصالى والعلاقات الاتصالية، كما يشكلها و يصيغها المشارك او الملاحظ.

٢ ـ٢ نظرية المعلومات :-

وتستند هذه النظرية على أساس أن الاتصال يعتبر أساسا عملية معالجة للمعلومات يقوم بها الأنسان، وفي‌هذه الحالة فان الأهتمام الأول يبدو فى تحرى وقياس كمية المعلومات فى أى رسالة.

ووفقا لما جاء به مؤسس السبرانتينا نوربرت فينر Norbert Winer حيث يقول بأننا نصارع دائما ميل الطبيعة نحو أفساد كل ماهو منظم، وتدمير كل ماله معنى شاذ كانت الطبيعة تعزز وتشجع كل ماهو مجهول أو مشكوك فيه فإن المعلومات تلعب دوراً هاما أو تساعد على ضعفه، والتقليل من هذه الظاهرة أى التقليل من عملية التشجيع هذه، حتى تنخفض فى النهاية درجة الغموض او درجة عدم الثقة.

وطبقا لرأى فرك Frick فإن النظرية الثاقبة التى أدت الى تطور نظرية المعلومات تمثلت فى أدراك الحقيقة القائلة بأن العمليات التى قد توصف بأنها عملية نقل معلومات هى أساسا عملية أنتقائية أو عملية أختيار.

وهكذا فان النظرية الرياضية للمعلومات تقدم مدخلا موضوعيا لتحليل النشاط الاتصالى، سواء كان ذلك فى الأجهزة او بين الناس، أو الأنساق الأخرى، أما عن الأساس الذى يستند علية القياس الكمى الموضوعى، فإنه يتمثل فى النظام الترميز الثقافى Binary Coding System مثل القرارين (نعم / لا).

كما تستند هذه النظرية على اساس أن كافة المسائل أو الموضوعات الغامضة أو المشكوك فيها يمكن خفض درجة الغموض فيها. وذلك بتحويلها الى سلسلة من الأسئلة كما أن عدد الأسئلة المطلوبة لحل المشكلة (مجموعة عناصر المعلومات). هذه الأسئلة تشكل القياس الكمى الضرورى الذى يمكن من استخدام هذه النظرية فى تحليل عملية الاتصال.

وبنفس الطريقة يمكن قياس محتوى الرسالة وقياس سعة وطاقة القنوات الاتصالية، وفعاليته الترميز، وعملية الاستقبال وعملية فك الرموز، ويقول فرك إن نظرية الاتصال على هذا النحو تعتبر نظرية رياضية صورية تقوم على أساس الاحتمالات ومن غير أن تعطى أهمية أو قيمة التنبؤ التجريبى (الأمبريقى)، وأيضاً بدون الحاجة إلى الصدق التجريبى.

ونظرية المعلومات على هذا الأساس ليست نموذجا او نظرية للسلوك الاتصالى، ولكن هذه النظرية لها تأثير فعال فى صياغة المسائل او المشاكل وصياغة النماذج لدراسة عمليات الاتصال.

وفقا لما ذكره فرك فإن المدخل النظرى للمعلومات، يوصف بأنه اتجاه أو رأى وفيما يتعلق بنظم الاتصال الإلكترونية، والتى طبقت عليها هذه النظرية فى بادىء الأمر فإن هذا الاتجاه يؤدى إلى الافتراضات الآتية :-

(أ) إن هذه العملية تعتبر عملية احصائية.

(ب) أن المظهر الهام للعملية كان يبدو فى صعوبة القيام بعملية الاتصال.

ومن هنا يمكن أن نرى أن نظرية المعلومات رغم أنها تعتبر أداة أو طريقة فنية - فإن لها أيضاً نزعة أو هدف يتعلق بالمسائل أو الأسئلة التى سألناها قبل ذلك، وينطوى أحد هذه الاتجاهات أو الأهداف القول بأن الاتصال يعتبر عملية هادفة ومقصودة، حيث تهتم بالتقليل أو خفض درجة الغموض وهذه الصيغة المحددة توجه الملاحظ أو المراقب وتقوده الى تحديد الموقف الاتصالى تحديدا دقيقا، كما أنه يتجه الى أن ينسب هذا التفسير الى المشاركين فى العملية الاتصالية، وتنشأ الصعوبة هنا عن أن بعض المواقف الاتصالية مثل الاتصال المعارض او الاتصال الخاص بين الأشخاص، قد يكون هذا الاتصال اتصالا غير هادف أو بلاهدف، أو قد يؤدى هذا الاتصال الى خلق أو ايجاد معانى جديدة أو خلق غموض جديد.

وعلى الرغم من أمكانية التعبير عن أى رسالة باستخدام مصطلحات نظرية المعلومات وذلك من أجل التحليل، هذه العملية ممكن ان تكون عرضة للتدمير أو للأعتداء على فهم المشاركين (الفهم او الصورة التى كونها المشاركون) لما يحدث وعلى توجيهات كل منهم نحو الآخر.

وتقوم نظرية المعلومات ايضا على أساس ان العلاقة بين المرسل والمستقبل هى أساسا علاقة زرائعية أو وسائلية، ولذلك فأنها تقدم أجابة على أسئلتنا فى هذا الصدد وهى فى ذلك تتسق مع ماتنطوى عليه نظرية ألتعلم السلوكية برغم اختلافها عن بعضها البعض.

٢-٣ النظرية التوافقية Congruence Theroy

إن المقومات الأساسية لنظرية التوازن أو النظرية التوافقية تعتبر بسيطة بشكل كبير، وتنبثق متغيرات هذه النظرية أصلا من سيكولوجية جشتالت Gestalt ويعد أقدم شكل من النظريات التى تتصل أو ترتبط بالاتصال هو الشكل الذى جاء به هيدر Heider .

وهذا الشكل يبدو كما فى حالة وجود شخصين يحمل كل منهما للأخر اتجاهات حب أو كراهية، أو يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوعات أو اشياء أخرى خارجية، فى هذه الحالة فإن بعض أنماط العلاقة سوف تكون متوازنة عندما يحب كل من الشخصين الآخر وأيضاً يحبان الموضوع الخارجى ومن ناحية أخرى فإن معنى أنماط العلاقات لاتكون متوازنة (وذلك عندما يكره الشخص الشىء أو الموضوع الذى يحبه الشخص الآخر ... الخ).

وتفترض هذه النظرية بأنه عندما يكون هناك (توافق) فإن المشاركين سوف

يقاومون التغيير، وعندما لايكون هناك توازن أو تطابق، فإن محاولات سوف تبذل من أجل استعادة هذا التوازن الأدراكى.

وقد اقترح نيوكمب Newcomb نموذجا عن معوقات التناسق أو التناغم "وقد استند هذا النمو على نفس المبدأ الذى يفترض بأن الاتصال يعتبر اجراء او منهج أساس من أجل مد نطاق الموافقة والأنسجام والتناغم، كما أن التوتر الناتج عن عدم التناسق وعدم التناغم هو الذى يجعل الأعمال الاتصالية متصفة بالفاعلية المستمرة.

وفى موقع آخر يرى "نيوكمب" أن الاتصال يعتبر استجابة مكتسبة (متعلمة) لمواجهة التوتر. وعلى ضوء هذا الرأى فإن الاتصال يأتى فى أعقاب اختلال التوازن فى النسق ويتجه الاتصال نحو أعادة حالة التوازن هذه، ويستمر ذلك الى أن يتلقى معلومات جديدة تعكر صفوه، الأمر الذى يؤدى الى اختلال التوازن مرة أخرى مما يستوجب الاتصال لأعادة حالة التوازن وهكذا ... ومبدأ التوازن أو التناسق الذى سبق الأشارة اليه، وصفه زاجونيك Zejonic بأن السلوك والأتجاهات لاينبغى أن تبدو متناغمة أو متسقة فقط للمراقب الموضوعى، ولكن الأفراد أيضاً يحاولون أن يكونوا متناسقين أومتناغمين مع أنفسهم أى أن السلوك والأتجاهات لاينبغى النظر اليها من جانب المراقب الخارجى لهذا السلوك بل يجب أن ينظر اليه من جانب المشاركين أنفسهم، وبذلك لايبدو هذا التناسق للمراقب فقط بل يكون الأفراد متناسقين مع أنفسهم.

ولذلك فإن الاتصال والكفاح من أجل تحقيق التناسق الداخلى يعتبر هو العامل الرئيسى الذى يشكل نمط وأسلوب استقبال وتفسير محتوى الاتصال. وتعتبر نظرية فستنجر Festinger فى انعدام التناغم أو الأنسجام المعرفى من أكثر الصياغات تطورا لنظرية التوازن (التوافق) وقد لخص زاجونيك Zajonic العناصر الأساسية لنظرية فستنجر على النحو التالى :-

أ ـ يصبح عنصران من عناصر المعرفة فى علاقة تنافر أو عدم انسجام (اذا أخذنا فى

الأعتبار هذين العنصرين فقط) اذا كان خطأ أحد العنصرين سوف يؤدى بالضرورة الى صحة العنصر الآخر.

ب ـ عدم الأنسجام (والذى يكون غير مريح سيكولوجيا) سوف يحفز الأنسان على بذل محاولته من أجل التقليل من حالة التنافر وعدم التناغم حتى يصل فى النهاية الى الأنسجام والأتساق.

جـ ـ بالأضافة الى محاولة الشخص التقليل من عدم التناغم فأنه سوف يتجنب بشكل ايجابى وفعال المواقف والمعلومات التى من المحتمل أن تؤدى الى زيادة هذا التنافر وعدم التناغم.

وهذه النظرية تنطوى على عدد من المعانى أو المضامين التى تتعلق بعملية الاتصال. ونظرا لأن الاتصال يعتبر الطريق الرئيسى الذى من خلاله تتم المحافظة على التوازن فى هذا السياق او فى البيئة، وكذلك بالبحث عنه، وأعادته اذا اختل فان النظرية تفرض او تضع عددا من الشروط التى تتصل بالدافع الخاص بأرسال وباستقبال الرسائل، والنمط الذى يشكل السلوك والاتصال، وهذه النظرية تتنبأ بان الناس سوف يبحثون عن المعلومات التى تؤكد أو تعزز اتجاهاتهم ونظرتهم للعالم، أو التى تقوى وتعزز المظاهر الأخرى لسلوكهم.

وبطريقة مماثلة فإن هذه النظرية تتنبأ بأن الناس سوف يتجنبون المعلومات التى من المحتمل أن تزيد من حالة التنافر وعدم التناغم او الأنسجام. فالناس سوف يدركون ويفسرون المعلومات التى يتلقونها بطريقة انتقائية أو اختيارية. وفقا أو طبقا للبنية القائمة لآرائهم، وعلى ذلك فإن الناس يمكنهم تنظيم المعلومات الجديدة.

ومن ناحية أخرى فإن الناس سوف يكونون أكثر عرضة لأستقبال الاتصال من المصادر التى يربطهم بها علاقة ودية، ويظهر الأستخدام الأول لهذه النظرية الخاصة بالسلوك الاتصالى بشكل واضح فى دراسة آثار الاتصال على الأتجاهات كما أنها

تعرض فى السياق الحالى رؤية عامة حول العلاقات الاتصالية.

والاتصال وفقا لهذا المنظور يعتبر العملية التى تساعد على المحافظة وتطوير نمط من الأعتماد المتبادل الذى يعد نتاج للتعرض للضغوط الخارجية أو للضغوط الموجودة مسبقا، وهذه النظرية تتجه الى النظر الى العلاقة الاتصالية على أنها ذات دور ثانوى، كما أن هذه العلاقة ليست مستقلة، بل تشكلها ظروف أخرى ومع ذلك فإن شكل هذه العلاقات ومحتوى المجالات العريقة، والتوجيهات التى تربط بين الناس تعتبر الى حد كبير نتاج للسلوك الاتصالى.

ومع ذلك يوجد هناك بعض المرونة حول هذا المدخل، كما يوجد ايضا أهتماماً بطبيعة عمل المستقبل فى الاتصال الأنسانى، ولاشك أن مناقشة المداخل السيكولوجية السابقة لدراسة الاتصال توضح الصلة الوثيقة والأرتباط بالبعد (الأيجابى ــ السلبى) الذى سبق ذكره فى البداية.

أما عن النظريات أو المنظورات السوسيولوجية عن الاتصال فيمكن أيضا أن نقدم وفقا لهذا البعد الذى سبق الأشارة اليه فى نهاية النظريات السيكولوجية.

٢ــ٤ نظرية النسق الأجتماعى Social System Theory :-

تقدم هذه النظرية منظورا أجتماعيا للأفعال الاتصالية التى تكون أكثر قربا للتفسيرات السيكولوجية منها الى الآلية التى قدمت من قبل. ويعتبر تالكوت بارسونز Talcot Parsons من أنصار نظرية النسق الآجتماعى الأساسية وعلى الرغم أنه لم يكن يتناول الاتصال بتفصيل تام من خلال أعماله. إلا أنه يمكننا أن نستخلص من خلال أعماله هذه وخصوصا "النسق الأجتماعى" منظورا متناسقا لعملية الاتصال. حيث أن بارسونز كان ينظر الى الفعل الأجتماعى عموما على أنه يتميز بوجود دافع له

لأنجاز بعض الأهداف. وقد يتمثل هذا الهدف في الوصول الى حالة من الرضا أو تجنب الحرمان، وفى ذلك يشير د. محمد عوض عبد السلام أن هذه النظرية تنظر الى الفرد على انه موجها نحو هدف معين فى أى عمل يؤديه أو في أى سلوك يصدر عنه، وان مالدى الفرد من اهتمامات ودوافع توجه سلوكه وافعاله، وإن من وراء كل فعل او سلوك أنسانى أسباب ودوافع واهتمامات لآنجاز هدف معين للفرد نفسه، وبالأضافة الى ذلك فان الفعل الأجتماعى يحدث فى الموقف الذى يكون فيه الفاعل Actor موجهاً نفسه اليه وحيث يكون الفاعل موجها بواسطة الأعراف والقيم وقيود أخرى من نفس البيئة الأجتماعية، وهذا يعنى أن يكون النظر الى الفرد على أنه ليس حراً فى أفعاله وسلوكه بواسطة ثقافته التى يتعلمها خلال تفاعله مع الأعضاء الأخرين فى مجتمعه أو جماعته، ويتضح هنا أن عملية تحويل الأهداف، وأختيار الوسائل المناسبة لتحقيقها لاتتأثر فقط بالعوامل وشروط الموقفية العملية، بل أيضا بالثقافة التى يمتلكها الفرد من تفاعله مع الأخرين، ويشير بارسونز بصفة خاصة الى الأحداثيان الأيجابى ــ والسلبى وهى التى تميز وتفرق بين اهتمام الفاعل بتطور الموقف عبر الزمن، فالفاعل قد يتخذ لنفسه موقفا متطرفاً تتمثل فى أنتظار التطورات، ولايحاول ان يبذل أى مجهودات من ان يعمل شىء تجاه هذه التطورات وقد يتخذ موقف أخر وهو محاولة السيطرة على الموقف بحيث يصبح متوافقا مع رغباته ومصالحه.

أما بالنسبة للحالة المستقبلية التى ينظر اليها الفرد نظرة سلبية اصطلح على تسميتها بالتوقع Anticipation وذلك وفقا لوجه نظر بارسونز، بينما الحالة المستقبلية التى يبحث عنها الفرد بنشاط وايجابية اصطلح على تسميتها بالهدف Goal .

وقد سبق أن ذكرنا فى مكان متقدم أن الصفة الأساسية للفعل هى أنه لايتكون فقط من استجابات لهذا الغرض بالذات أو الى مثيرات خاصة بمواقف معينة، ولكن الفاعل يهتم بتطوير نسقا من التوقعات التى تكون لها صلة وثيقة بالموضوعات او

الأشياء المختلفة فى الموقف.

هذه النقاط جميعا يمكن تطبيقها على الأفعال الاتصالية على الرغم من أن بارسونز لم تكن كتاباته تتركز خصيصا فى هذا السياق على الاتصال، وحينما كان بارسونز يكتب عن الاتصال فان أهتمامه الأساسى كان يوجهه الى نشأة وبزوغ الثقافة الرمزية، وذلك على أساس التفاعل بين الفاعلين من الناس وهكذا.

حينما يوجد تفاعل اجتماعى فان الرموز والأشارات تكتسب معانى عامة أو شائعة، ويصبح لها دور هام كوسائل اتصال بين الفاعلين وحينما ينشأ أو يظهر نسقا للرموز التى كانت تتوسط الاتصال، ففى هذه الحالة يمكننا التحدث عن بدايات الثقافة التى تصبح جزءا من نسق الفعل للفاعلين.

كما أن انساق الاتصال تنشأ عن عملية التفاعل مع الأهداف الأجتماعية، وأن الأشكال المتطورة للسلوك الأجتماعى تعتمد بدورها على عملية الاتصال، ومن الواضح أن التوسع الكبير فى انساق الفعل الأنسانى من المتعذر تحقيقه بدون وجود انساق رمزية ثابتة (أى لاتنطبق معانيها على المواقف الخاصة فقط).

ولعل من المناسب الأشارة الى الصلة او العلاقة التى أقامها بارسونز بين وسائل الاتصال، والضبط الأجتماعى حيث اوضح ان النسق الرمزى للمعانى، يعتبر عنصر من عناصر النظام الذى يفرض كما هو على الموقف الواقعى. وحتى فى حالة الاتصال البسيط او البدائى فأنه لن يكون سهلا بدون توفر درجة التوافق مع قواعد النسق الرمزى، وبينما أصبح واضحا بأن هذا المدخل العام للسلوك الأجتماعى، وللاتصال بصفة خاصة يمثل نقطة انطلاق عند نهاية السلوكية (نظرية تقول بأن دراسة سلوك الأنسان والحيوانات الظاهر هو موضوع علم النفس الحقيقى)، ومع ذلك فان هذه الطريقة فى التفكير ليست مختلفة تماما عن سابقتها، ولكن الأختلاف يبدو فى بؤرة اهتمام كل منها ومستوى التحليل.

وهكذا، وبينما يؤكد بارسونز على ضرورة التميز والتفرقة بين الفعل الأجتماعى والسلوك (الذى يعتبر رد فعل) مثلما يحدث عند التوجه لتحقيق الأهداف المختارة فى المستقبل، حيث يتجه التركيز على القيود التى تفرض على هذا السلوك، مثل النطاق المحدد للأهداف المتاحة ثقافياً وأساليب التوجه نحو هذه الأهداف، والمعايير المناسبة للبيئة النظامية والحاجة إلى التوافق مع وسائل التعبير التى تكون مقبولة ثقافياً ....الخ.

وهكذا فإن السلوك الأقتصادى للفرد يمكن أن يكون تكيفى أو توافقى من حين لآخر، ويرتبط وظيفياً بالبيئة الأجتماعية وبالفاعلين الآخرين. والنظرية الأجتماعية كما قدمها بارسونز تهدف إلى تحقيق أو أنجاز التوفيق بين العناصر الأجتماعية فى أعمال دوركايم Durkheim والتى تؤكد على القيود التى تفرضها أو التى تمارسها الحقائق الأجتماعية وبين رأى فيبر Weber من الأفعال الإنسانية باعتبار أن هذه الأفعال تتمثل فى الأختبارات ذات المعنى التى يقوم بها الفرد فى عالم يتسم بالأختلافات اللانهائية ومن اهم الاختلافات والفروق بين أنساق الفعل الأنسانى عن العمليات العضوية والألية، انه يوجد بوضوح فى أنساق الفعل الأنسانى عنصر التفسير الذاتى ـ وتتطور وتتبادل المعانى ورغم هذه التفرقة فإن النتيجة النهائية لنظرية النسق الأجتماعى ككل يبدو فى أنها توجه اهتمامنا نحو المحافظة على النسق وعلى توازنه.

٢ـ٥ النظرية التفاعلية الرمزية Symbolic Interactionism :-

هناك نظرية أخرى تأخذنا إلى مقربة من منظور النسق وقد ظهرت هذه النظرية فى أعمال جورج هربرت ميد Mead وقد عرفت هذه النظرية بالتفاعلية الرمزية.

وكما هو واضح من الاسم فإن هذه النظرية تهتم أساسا وفى المقام الأول بعملية التفاعل الأجتماعى القائم على الرموز وتركز بشكل مباشر على الاتصال ، وعلى الرغم من لن أعمال ميد قد سبقت أعمال بارسونز من الناحية التاريخية، وعلى الرغم من أنه يعتبر أحد علماء النفس الاجتماعيين، أكثر منه عالم اجتماع أو عالم نفس أيضاً فإن نظريته أصبح لها تأثيرا كبيراً باعتباره خليفة أو بديل لكل من البنائية الوظيفية لمدخل النسق الاجتماعى وللبدايات المبكرة لمنهج علم الاجتماع التجريبى.

وقد ارتبط قبول هذه النظرية بالأهتمام بعلم الظاهرات (فينومينولوجى) الذى سنناقشه بعد ذلك/ وقد كان لتلميذ ميد ويدعى هربرت بلومر Herbert Blumer تأثيرا كبيرا فى تقديم أعمال ميد Mead فى علم الاجتماع.

ويصف بلومر Blumer بعض المقومات لهذا المدخل على النحو التالى :-

من منظور التفاعل الرمزى فإن الفعل الاجتماعى يكون مستقرا فى الأفراد الفاعلين الذين يلائمون أو يكيفون مسارات أفعالهم الشخصية نحو كل منهم الآخر من خلال عملية التفسير. وعلى النقيض من ذلك فإن المفاهيم الاجتماعية تضع الفعل الاجتماعى عادة فى حركة ونشاط المجتمع، أو فى بعض وحدات هذا المجتمع.

ويعارض بلومر بعد ذلك هذا المدخل الذى يستند على أساس النسق الاجتماعى، والذى يرى أن الفعل هو تعبير عن النسق سواء فى حالة التوازن أو فى حالة البحث عن مثل هذا التوازن.

وينتقد بلومر هذه المداخل على أساس أنها تتجاهل النظر إلى حياة الجماعة، والتى تتألف من الأفعال الجماعية المتناغمة للأفراد الذين يسعون لمواجهة أو لمقابلة مواقف حياتهم. ويؤكد بلومر أيضا على حرية أختيار الفعل داخل اطار النظام الاجتماعى ومن وجهة نظر التفاعلية الرمزية فان تنظيم المجتمع الأنسانى يمثل الاطار الذى يحدث بداخله الفعل الاجتماعى، كما أن هذا التنظيم ليس هو العامل المحدد للفعل.

ويؤكد بلومر كذلك على ان عناصر معينة مثل الثقافة والنسق الاجتماعى او التدرج الاجتماعى Social Stratisfictation تضع شروطا للفعل بدون أن تحدده أو تقيده. فالناس لايقومون بأداء الفعل من أجل الثقافة، او البناء الاجتماعى، أو ماشابه ذلك ولكنهم يقومون بأداء الفعل وفقا للموقف، وهكذا من وجهة نظر بلومر هناك نقطتان أساسيتان تتعلقان بالفعل الاجتماعى، النقطة الأولى : ان الفعل الاجتماعى الذى يحدث فى الموف يتشكل وفقا للتنظيمات الاجتماعية ومع ذلك فان هذا الفعل يكون موجها نحو الموقف وليس موجها بشكل مباشر نحو الملامح المحددة ذاتها. والنقطة الثانية : ان هذا المدخل يسمح بحرية أكبر وبتنويع أكثر من مدخل النسق الاجتماعى. ومن خلال هذا الأطار العام يقدم ميد أيضا رأيا فى السلوك الاتصالى، والذى يضفى شكلا جوهريا على وجهة نظر بلومر حيث ابرز نقطتين أساسيتين :

النقطة الأولى : هى أولية الاتصال، والنقطة الثانية : انعكاسية الفعل الاتصالى (قدرة الأنسان الفرد على التحدث مع نفسه من وجهة نظر الأخرين) فى هذه المحادثة الداخلية (الحديث الداخلى) وفى نتيجتها أو حصيلتها فان الشخص يعطى هذه المحادثة شكلا ويصيغها وفقا للمجتمع، بدلا من أن يقوم المجتمع بتشكيلها، وهكذا فأن الاتصال يعتبر عملية خلاقة بمعنى ان نتيجته هى نفسها نتاج للفعل نفسه الذى يعد فريدا فى نوعه ولايمكن التنبوء به.

وفيما يتعلق بأولية الاتصال يمكننا أن نقتبس من جورج ميد قوله أن فونت Vont يفترض مقدما أن الذوات (جمع ذات) تعتبر سابقة على عملية الاتصال، بحيث يمكن شرح الاتصال من خلال هذه العملية، وعلى العكس من ذلك فان الذوات قد تتسبب فى حدوث العملية الاجتماعية، وايضا تتسبب فى الاتصال.

٢-٦ منظور علم الظاهرات The Perspective of Phenomonology :-

نستطيع أن نجد فى علم الظاهرات، وبوجه خاص فى أعمال الفريد شوتز Alfred Schutz مدخلا للاتصال. هذا المدخل يتسق او يتناغم مع التفاعلية الرمزية ويقترب بنا من الرأى بأن الفعل الاتصالى يعتبر نشاط تلقائى ذاتى.

ويقول (فاجنر Wagner) أن علم الاجتماع الخاص بالظواهر عن شوتز يمكن وصفه على انه محاولة لتركيب او توليف علم الظاهرات، عند هاسرل Hussorl مع علم الاجتماع عند فيبر Weber حيث يهدف هاسرل الى اقامة أو بناء فلسفة بدون افتراضات مسبقة - حيث تكون هذه الفلسفة مشتقة من الخبرات الشعورية المباشرة للناس الذين يعيشون ويفعلون فى العالم الذى يشتركون فيه مع غيرهم، كما يصبح هناك معنى مشترك بين هؤلاء الناس جميعا لكل مايكتسبون منه من خبرة، وذلك بأعتبار أن هذه الأشياء التى يكسب الناس خبرة عنها تمثل فئة من الموضوعات أو الأشياء الخارجة عن ذواتهم. ويعتبر مفهوم علم الاجتماع عند فيبر وثيق الصلة باهتمامات شوتز وخاصة فيما يتعلق برأى فيبر عن الفعل والسلوك الاجتماعى الهادف والذى يكون له معنى محدد عند القائم بهذا السلوك، ويكون موجها من وقت لآخر نحو سلوك الناس الآخرين.

وبصفة عامة فإن امنظور الأساسى لشوتز له مجموعة من العناصر الرئيسية منها : خبرات الفرد عن عالمه والتى يسلم بها ويحاول ان يفهم لها معنى وفقا أو طبقا لمخزون المعرفة المكتسبة، التى سبق أن اكتسبها عن طريق الخبرة أو التجربة.

ومن خلال تفسير الفرد لهذا القدر الكبير من الخبرات وأعطائها معنى، فأنه يتصرف بعد ذلك ويسلك وفقا لها وبذلك يستطيع الفرد ان يبنى عالمه الفريد. وهكذا فأن الفرد يعطى أهتمامه بصورة أختيارية، لفئة معينة من الخبرات وذلك وفقا لصلتها

به في وقت معين.

اما الكمية الكبيرة من الخبرات المحسوسة والممكنة يتم الأهتمام بها بصورة اختيارية، وذلك وفقا للمبادىء التى تتصل بهذه الخبرات، كما أن هذه الخبرات يمكن معالجتها بواسطة عملية الترميز، وأن يكون لها معنى مقبول، والمعنى المقبول هو الذى يقلل بقدر الأمكان من المشاكل التى تتعلق بموضوعات الخبرة التى يقابلها الفرد، كما أن المعانى المقبولة هى التى تجعل التفاعل ممكنا مع أولئك الذين يشاركون الفرد عالمه.

أن اشتراك الأنسان مع غيره فى عالم واحد. يصبح سهلا بسبب الأعتقاد السائد الذى يؤمن به الناس من أن هؤلاء الأخرين قد مروا بالتجارب والخبرات مثل تلك التى مر بها هذا الأنسان وايضا بسبب القدرة على فهمه، وتبنى وجهة النظر الآخرى، وفهم كل منهم لدوافع ومنظورات الآخرين، ويعتبر الأنسان قادرا على القيام بالفعل الذى يتعلق بالآخرين سواء بطريقة ذاتية أو بطريقة موضوعية (علاقة أنت) وكذلك التفاعل معهم بأعتبار كل منهم فاعلين ومفعولين (علاقة نحن) كما أن الفرد يستطيع أن يرتبط عقليا بالآخرين سواء المماثلين له، او الذين يشغلون أدوارا آخرى من غير أن تربطه بهم خبرة مباشرة ـ (علاقة هم).

وهكذا فان الفعل الذى يقوم به الأنسان فى العالم الاجتماعى يتصف اساسا بأنه حر، وموجه نحو المستقبل، ومخطط فى مجراه، كما أن معنى وشرح أو تفسير الفعل الأنسانى يعتبر أساسا موضوع أو مسألة تتعلق بالمستقبل وداخل هذا الأطار النظرى يمكننا أن نجد الأجابات على عدد من الأسئلة الرئيسية حول الاتصال.

الأول : فكما نرى أن طبيعة الفعل الاتصالى بأنه أساسا فعل هادف، ووفقا لما كتبه شوتز Schutz فأن أى فعل هو عبارة عن نشاط تلقائى وموجه نحو المستقبل. كما أنه من الضرورى لأى فعل أن يكون له هدف أو غرض عرضى بحيث يشكل هذا

الهدف دافعا للفعل، هذا الهدف يجب أن يكون المخاطب (المستقبل) لديه علم به بطريقة أو بآخرى. وعند هذه النقطة فأن شوتز يميز أو يفرق بين (الفعل التعبيرى) حيث يكون الاتصال عملية مقصودة أو متعمدة. (لايشترط أن يكون معتمدا على الأشكال أو الصيغ اللفظية) ويفرق بينها وبين الأشارات التعبيرية (حيث لايكون الاتصال مقصودا أو متعمدا)، حتى وأن أرجع المراقب ذلك الى هدف الاتصال. أما عن أسباب الاتصال وأسباب الأندماج فى الأفعال التعبيرية فان شوتز يوضحها على النحو التالى :-

السبب الأول ببساطة يكمن فى الأختيار الحر للأنسان فالذى يعيش فى العالم الاجتماعى يعتبر كائن حر؛ وأن أفعاله بالتالى تنبثق أو تنشأ عن النشاط التلقائى أو الحر. ولكن من الواضح كذلك أن الغرض يكون مفترضا بصورة مسبقة. وأن التوجهات تكون نحو المستقبل (المشروع) كما أن الأفعال التعبيرية تحدث معظمها كجزء من اكتشاف الفرد لعالمه وفهمه لهذا العالم.

فالفرد يهتم بالموضوعات وثيقة الصلة به، وتلك التى ترتبط بمصالح واهتمامات حياته، وعلى هذه الأسس يتحدد اتصالاته بالآخرين. والحقيقة التى تظل ثابتة أنه من الواضح أن هذا العالم به من يشاركنا فيه. ولكى نعيش فى هذا العالم يجب أن نستمر فى إقامة العلاقات مع الآخرين الذين يشاركوننا فيه.

ويشير شوتز إلى اننا نتصل أساسا؛ لكى نحقق أهدافا مستقبلية، ومن اجل المشاركة فى الحياة الاجتماعية كما يشير فاجنر بأن شوتز قد قام بمناقشة تفصيلية لبعض الشروط المسبقة للاتصال، وقد بدأها بقوله : إن الاتصال يستند أساسا على اشارات ذات هدف واحد، حيث أن القائم بالاتصال يكون لديه على الأقل النية فى أن يجعل نفسه مفهوما للمخاطب (المستقبل).

وهناك بعض المتطلبات التى يجب تحقيقها حتى يصبح الاتصال ممكنا، ومن اكثر الشروط المسبقة أهمية هى على النحو التالى :-

أ ـ يجب أن تكون الاشارات مشتركة بين الناس وأن يكون لها معنى مشترك أيضاً؛ فالاتصال يتطلب بحث كامل لكلا النوعين من الأحداث، أحداث العالم الخارجي يقدمها القائم بالاتصال وأحداث أخرى يمكن فهمها بواسطة المفسر وبمعنى آخر يمكن أن يحدث الاتصال فقط داخل واقع العالم الخارجي.

ب ـ الإشارات التي تستعمل في الاتصال تكون دائما مفسرة مسبقا عن طريق المرسل (القائم بالاتصال) على أساس توقعه لتفسير المستقبل لها، كما ان الاتصال يفترض مسبقا أن الإطار التفسيري الذى يرتبط به المرسل (القائم بالاتصال) سوف يتطابق (يتوافق) بشكل جوهري أو بطريقة قوية مع تفسير المفسر لتلك الإشارات الاتصالية.

جـ ـ التوافق التام في الإطار التفسيري لكل من المرسل والمستقبل غير ممكن وذلك بسبب الاختلافات والفروق في الخبرات والتجارب الشخصية، وأيضاً بسبب اختلافات تكوين المشاركين، ومع ذلك فكلما كانت الفروق كبيرة بين الأنسان والنظم التي تتعلق بموضوع معين، أدى ذلك إلى تضاؤل فرص وجود اتصال ناجح.

د ـ يجب أن يكون هناك فئة من التجريدات والرموز مشتركة بين كل من القائم بالاتصال والمفسر.

وأخيرا فإن أعمال شوتز تحتوى على إجابات على الأسئلة التي تتعلق وتدور حول نتائج وآثار الاتصال ويجب النظر إليها والحكم عليها من الوهلة وفقا لأهداف القائم بالاتصال. وبوجه عام فإن نتائج الاتصال تبدو في انتشار كثير من الرموز ومن هذه النتائج حدوث تغيير في التوزيع الاجتماعي للمعرفة،وأيضا المساهمة الكبيرة في العالم الاجتماعي، وتحقيق الفهم المتبادل، وتحقيق الانسجام، والتوافق الأكيد بين المعارف المخزونة عن مختلف الأفراد. وهكذا فإن بناء المجتمع يعتبر نتاج لأفعال متعددة ومتنوعة، وأيضا نتاج لعمليات الاتصال.

والخلاصة فإننا نلفت النظر ونؤكد على العلاقات الاتصالية في النموذج

الظاهراتى للأشياء (النموذج الفيتومينولوجى للأشـياء) ومـن ناحيـة أخـرى فـإن الأفعـال الاتصالية لايمكن أن تكون بعيدة عن الواقع سواء كـانت هـذه الأفعـال أفعـال إرسـال أو أفعال استقبال، كما أن هذه الأفعال الاتصالية تعتبر أيضا أساسية حتى فى نطاق التفاعل الذاتى. ويصور ذلك تعليق شوتز عن الاتصال الموسيقى الذى يحدث بين مؤلـف مـات (توفى) منذ زمن بعيد، وبين مستمع مازال على قيد الحياة. وقد اسـتخدم شـوتز تعبـير (التوفيق Tuning in) ليعبر عن التوافق والانسجام بين المرسل والمستقبل.

إن جميع صور الاتصال الممكنة تفترض مسبقا وجـود علاقـة توافقيـة متبادلـة بين القائم بالاتصال(المرسل) وبين المخاطبين (المستقبل). وتقوم هذه العلاقة وتبنى عن طريق المشاركة المتبادلة مع خبرات الآخرين المتدفقة. ومن خـلال اكتسـاب الخـبرات المشتركة والتى يعبر عنها بكلمة (نحن We). ويرى فاجنر Wagner أنه يبدو أن هذا القول يصدق على جميع أنواع الاتصال.

الفصل الثالث

أنواع الاتصال

تمـــــهيد :-

لقد سبق أن أوضحنا "أن الأتصال هو عملية تفاعل بين طرفين إلى أن تصبر رسالة معينة مشتركة بينهما". وليس بالضرورة أن يكون الطرفان شخصين فقط، بل قد يكون الأتصال بين شخص ومجموعة من الأشخاص، أو بين مجموعة من الأشخاص ومجموعة أخرى، وقد تتم هذه العملية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

وهذا التنوع فى عملية الأتصال هى التى دفعتنا إلى البحث عن أنواع الأتصال وصوره المختلفة، لذلك سوف نتناول التصنيفات المختلفة لأنواع الأتصال.

١ ـ أنواع الاتصال من حيث التفاعل :-

ويمكن النظر إلى التفاعل فى الإتصال من زاويتين : أولهما : من حيث طبيعة التفاعل بين المرسل والمستقبل. وثانيهما : من حيث تفاعل المستقبل مع موضوع الإتصال.

١ـ١ التفاعل بين المرسل والمستقبل :-

قد يكون التفاعل بينهما مباشرا (وجهاً لوجه) وهذا سوف نتحدث عنه فى الإتصال الشخصى التى تحدث عملية الأخذ والعطاء بصورة مباشرة حيث يتواجد كل منهما فى مكان واحد، وقد يكون التفاعل بينهما غير مباشر وهنا يحدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الآخر، ومن أمثلة ذلك الحديث التليفونى بين شخصين، أو مايحدث أثناء مشاهدة برامج التليفزيون.

وسواء كان هذا التفاعل مباشراً أو غير مباشر فإن احتمال أن كل منها يمكن أن يكون فى إتجاه واحد، كذلك إذا أرسل المستقبل خطاباً رد فيه على أحد فقرات برنامج التليفزيون معبراً عن إعجابه أو احتجاجه فإن ذلك يعتبر تفاعل غير مباشر فى إتجاهين.

١ـ٢ **التفاعل فى موضوع الإتصال** :-

وينقسم هذا النوع إلى ثلاث أنواع هى :

(١) **تفاعل واقعى مباشر** :

ويقصد به أن المستقبل (فرد أو جماعة) يحتك مباشرة بموضوع الإتصال أى يتعامل مع مايرغب فى معرفته او دراسته أو فهمه بطريقة إيجابية، ومن هنا تكون مصدر الخبرة المكتسبة من مواقف الحياة ذاتها أو الأشياء والحقائق الواقعية بصورة مباشرة، والأمثلة على ذلك كثيرة منها :-

أ) معايشة الفرد لأهل القرى للتعرف على مشاكلهم، وأنواع العلاقات بين أفرادها ويعتبر تفاعل واقعى مباشر، إذ يحتك بالواقع بصورة إيجابية مباشرة وهذا ماتلاحظه فى الدراسات الاجتماعية والإنثربولوجية التى يقوم بها الباحثون.

ب) مقابلة طالبا التدريب العملى لعميل خلال مقابلة فى مؤسسة التدريب للتعرف على كيفية عقد المقابلة، ومراعاة شروطها وكيفية ملاحظة العميل خلالها يعتبر ذلك تعلم عن طريق الخبرة المباشرة والتفاعل الواقعى.

جـ) اجتماع طالب التدريب مع جماعة ليتعرف على نوع العلاقات القائمة بين الأعضاء

وأثار الدوافع المشتركة بينهم على تفاعلهم (مثلا) يعتبر ذلك تفاعل من الشيء المراد دراسته بطريقة واقعية.

د) قيام طالب كلية الطب بالكشف على مريض لدراسة الأعراض التى يعانى منها، كل ذلك فى الحقيقة يعتبر احتكاك بالواقع المراد فهمه أو دراسته بصورة واقعية مباشرة، ويجب أن نشير إلى أن أفضل التعلم واكتساب الخبرة هو هذا النوع من التفاعل الذى يحقق للفرد أو الجماعة ظروف أو عوامل تؤدى إلى تثبيت مايتعلمه ومن هذه العوامل أو الظروف الواقعية وتحمل المسئولية، والايجابية واستخدام الحواس كما أن هذا النوع يجذب انتاه المتعلم ويشوقه بالرغم من مزايا التفاعل عن طريق الواقع، أو الإتصال الواقعى المباشر إلا أن استخدامه فى بعض المواقف يشكل صعوبات منها :-

أ ـ عدم توفر الواقع المطلوب دراسته والتعرف عليه أحيانا كندرة الواقع أو بعده المكانى أو الزمانى أو خطورة التواجد فى مكانه أو كثرة التكاليف اللازمة لذلك.

ب ـ صعوبة الاستفادة من الواقع دون أن ينفع ومنها سرعة وقوع ظاهرة ما مثل نمو النبات منذ وضع البذور حتى تظهر مجموعة الخضر ولذلك تستعين بفيلم سينمائى يوضح هذه الظاهرة وأيضا صغر أو كبر الواقع عن الحد المعقول ويمكن علاج الظواهر السابقة باستخدام النوع الثانى أو التفاعل مع مايشبه الواقع أو يمثله.

(٢) التفاعل مع مايشبه الواقع أو يمثله :-

وفى هذا النوع لايتفاعل الفرد أو الجماعة مع الواقع ذاته وإنما مع مايشبهه أو يمثله، ومن أمثلة هذا النوع :-

أ) مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على مشاكلهم.

ب) مشاهدة نموذج تشريحى لجسم الانسان للتعرف على الاعضاء المختلفة التى يتكون

منها ووظائف كلا منها.

جـ) مشاهدة تمثيلية تمثل مقابلة أخصائى اجتماعي وعميل لدراسة دور الاخصائى فى تطبيق أساليب وشروط المقابلة، وكذلك دراسة انفعالات واتجاهات العميل خلال مواقف المقابلة المختلفة.

وفي كل من الحالات السابقة فإن الجماعة أو الفرد الذى نرغب فى اكسابه معارف ومعلومات أو أفكار واتجاهات لايتعامل مع الواقع ذاته ولكنه مع مايشبه هذا الواقع

(٣) تفاعل مع رموز :-

أى أن الجماعة أو الفرد لايتعامل مع الواقع أو مع مايشبه الواقع أو مايمثله ولكن رموز تنوب عنه، إنه هنا سوف لايحس بشكل أو رائحة أو طعم أو ملمس مايريد معرفته. بعدما يقرأ كتابا عن التشريح أو عن المقابلة فى خدمة الفرد، أو عن مشاكل العوامل في قطاع الصناعة، وفى مثل هذه الحالات لايحتك إلا بكلمات مجردة. أما ماتحمله هذه الكلمات من مفاهيم أو معانى لاتدل عليه فهذا مالايحس به خلال القراءة ومن الصعب عليه أن يستنتجها أو يستخلص معانيها وذلك بفك رموزها إلا إذا كانت لديه خبرة سابقة كافية فى مثل هذه الأفكار والمعانى.

٢ ـ أنواع الإتصال من حيث اتجاهه :-

حيث يصنف الخبراء الاتصال من حيث اتجاهه إلى نوعين :

ـ اتصال فى اتجاه واحد.

- اتصال فى اتجاهين.

٢-١ الاتصال فى اتجاه واحد :-

ومضمون هـذا النـوع ان المعلومـات أو الافكـار تنتقل مـن مركـز ارسـال إلـى مركز استقبال، وغالبا مايطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال الناقص لانه يسير فى اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون ان يصاحبـه ردود فعل مـن المستقبل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة ومحتواها، ومدى استيعاب المستقبل لهذا المحتوى أولا، أى انـه يعـاب علـى عمليـة الاتصـال ذات الاتجـاه الواحـد انهـا لاتعطـى الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفى الاتصـال، ومـن امثلـة هـذا النـوع مـن الاتصـالات عندما يتحدث الاخصائى الاجتماعى إلى عملائه دون ان تكون لهم ردود فعل أو عندمـا يستمع العملاء (المستقبلين) إلى برنامج تليفزيونـى أو حديـث اذاعـى دون ان تتـاح لهـم الفرصـة للمناقشـة والتعبير عـن رأيهـم واستجاباتهم لموضـوع هـذا البرنـامج أو ذلـك الحديث.

ومن هذه الامثلة نتبين ان الاتصال فـى اتجـاه واحـد قـد يكـون مباشـرا أو غير مُباشر.

٢-٢ الاتصال فى اتجاهين :-

ويطلق على هذا النوع من الاتصال، الاتصال الكامل الذى يتيح الفرصـة لكـل من المرسل والمستقبل للمناقشة والتعبير عن رأيهم والاخذ والعطاء، وهذا يعنى ان هـذا النوع يتوفر فيـه عنـاصر عمليـة الاتصـال جميعهـا وخاصـة الرجـع أو الصـدى، بذلـك

يستطيع المرسل أن يتأكد ان رسالته قد وصلت إلى المستقبل كما أنه يتأكد من مدى ادراك المستقبل لمحتوى هذه الرسالة أولا، وهذا يعنى ان العملية الموجودة عملية تبادل فى الافكار والمعلومات اى عملية تفاعل مثمر.

ومن أمثلة الاتصال فى اتجاهين مانشاهده فى بحث الحالات الفردية فى الخدمة الاجتماعية حيث يتيح لكل من الاخصائى الاجتماعى والعميل المناقشة والتعبير عن الرأى، ومن أمثلتها كذلك اجتماع الاخصائى الاجتماعى بالجماعة التى يعمل معها، حيث يتاح الفرصة لكل من الاخصائى واعضاء الجماعة بالمناقشة والاستفسار وابداء الرأى فيما يناقشونه من موضوعات وكذلك الحال فى الاتصال التليفونى فانها تعبر عن هذا النوع من الاتصال.

ولذلك فان الاتصال فى اتجاهين، قد يكون اتصالا مباشرا أو غير مباشرا.

ويرى جون ديوى التفاعل بين الطرفين (الاتصال فى اتجاهين وخاصة ذلك الذى يحدث فى جو ودى مستقر، يعتبر من أهم العوامل التى تساعد على نجاح عملية الاتصال).

اذ كلما زادت فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل ادى ذلك إلى زيادة احتمال مشاركة كل منهما فى الخبر وتجعل للاتصال اثرا باقيا.

والواقع ان هذا النوع من الاتصال يتبادل كل من المرسل والمستقبل اماكنهما اذ قد يصبح المستقبل خلال عملية التفاعل هذه مرسل والمرسل يصبح مستقبل ثم يعود المرسل كما كان ويعود المستقبل ايضا مستقبلا وهكذا يظل هذا التبادل مستمرا خلال عملية الاتصال هذه.

٣ ـ أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره :-

يقسم الخبراء الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى :-

- اتصال شخصى.
- اتصال جماهيرى.

٣ـ١ الاتصال الشخصى :-

ويقصد به العملية التى يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفى اتجاهين ودون قنوات وسيطة. حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما وجها لوجه وفى مكان محدد. ويتميز بأن المرسل فيه يصبح مستقبلا والعكس. ومن أمثلة هذا الاتصال : اتصال الطبيب بمرضاه إذ أن مرضاه محددون ويمكنهم أن يحسوا المعاملة الطبية التى يعاملهم بها الطبيب. وفى نفس الوقت فإن الطبيب يلمس ثقة الأهالى وإقبالهم عليه أو إعراضهم عنه نتيجة لهذا التعامل. وكذلك مثل علاقة ضابط الشرطة بالمواطنين المترددين عليه.. فهى علاقة بسيطة يراها الناس فى حسن لقائه لهم ومد يد المساعدة لهم أو تعسفه وسوء استعماله لسلطته. كما يلمسها الضابط من خلال إقبال المواطنين على مد يد العون له ومساعدته او ابتعادهم عنه.

ويلاحظ أن التأثير الناتج عن الاتصال الشخصى يتسم بالعمق والاستمرار لفترة أطول لتأسيسه على الإقناع. لقدرة الاتصال الشخصى على ضمان المصداقية فى المصدر وعلى السيطرة على انتباه المستقبل. كما يتميز بتوافر قدر كبير من رجع الصدى من المستقبل أو ردود أفعال المستقبل للرسالة مما يتيح لنا إدخال تعديلات

مستمرة على رسائلنا وفقا لرجع الصدى بما يضمنه لنا من فاعلية أكثر .. ولهذا فالتفاعل فيه بين المرسل والمستقبل مباشر والفرصة للمشاركة في الخبرة أكبر منه في حالة الاتصال والجماهيرى.

(١) مميزات الاتصال الشخصي :-

أ ـ محدودية عدد الافراد الداخلين فى علاقة الاتصال حيث يفترض ألا يتجاوز عدد الافراد هنا عن (٤٥) فردا، فاذا زاد عن ذلك تعقد الاتصال وزادت كثافة العلاقات المتبادلة واستحال توافر عنصر المواجهة وسير المعلومات فى اتجاهين التى تميز الاتصال الشخصي.

ب ـ عدم وجود وسيط تكنولوجى لنقل الرسالة موضوع الاتصال ومادة النقل والتوصيل الرئيسية هنا اللغة التى تحمل المعانى والرموز مباشرة من والى طرفى الاتصال.

جـ ـ توافر مراقبة مباشرة ومتبادلة بين المرسل والمتلقى نتيجة لتوافر عنصر المواجهة ولختفاء الوسيط التكنولوجى ومحدودية العلاقة.

د ـ القدرة على انتقاء المتلقى والظرف الاتصالى عالية، كما أن قدرة المعلومات المعطاة خلال عملية الاتصال عالية أيضا.

هـ ـ حدوث ترجيع أثر فورى ومباشر فى الموقف الاتصالى حيث يستطيع المرسل ملاحظة نتائج اتصاله على الملتقين بصورة فورية ومباشرة.

و ـ توافر عنصر التلقائية والمرونة، كما يصعب تجنب أو تفادى الاتصال الشخصى نتيجة لعلة احتمال توقع الافراد لمحتواه وبالتالى قدرة هذا النوع من الاتصال على السيطرة على العمليات الانتقائية لدى الجمهور.

ز ـ للرقابة الشخصية أهمية بالغة فى هذا النوع من الاتصال لاتقل عن المحتوى أو مضمون الاتصال ذاته، وقد أوضح "لازر سفيلد" أن الناس يستطيعون جذب بعضهم البعض الى أنشطة متنوعة نتيجة لعلاقاتهم الشخصية وعلى ذلك فإن تأثيرهم يذهب الى أبعد من محتوى اتصالاتهم كذلك فان العلاقات الشخصية تستطيع أحيانا أن تؤدى الى حصول الفرد على مكافآت معينة نتيجة لقبوله رسالة معينة أو تؤدى الى العكس بأن تزيد من العقوبات التى قد تلحق به نتيجة عدم قبوله الرسالة.

ونتيجة للبساطة والتلقائية، والرقابة الشخصية، والترجيع للفورى والمباشر، والمرونة ومحدودية أطراف التفاعل التى يتميز بها الاتصال الشخصى، دأب العديد من خبراء الاتصال والاعلام الحديث عن فاعلية هذا الاتصال وقدرته البالغة على تغيير الاتجاهات ودفع الافراد لتغيير مواقفهم واتخاذ القرار فى الاتجاه الذى يريده المصدر أو مسئولوا التغيير وهو التصور الذى يفتقد إلى التأييد الميدانى فى أحيان كثيرة، ذلك أن الأتصال الشخصى شأنه شأن بقية أنماط الاتصال الأخرى، محكوم بواقع حضارى وسياقات اجتماعية معينة. فهذا الاتصال قد يتم السيطرة على عملياته وتوجيهها من قبل جماعات القوة والنفوذ فى المنطقة المحلية.

(٢) العوامل المؤثرة على عملية الاتصال الشخصى :-

وأيا كان الامر، بشأن فاعلية الاتصال الشخصى وكفاءته فى مجال التغيير، فان ثمة اتفاق بين الباحثين على عدد من الافتراضات والقواعد التى لها علاقة بكفاءة هذا النمط من الاتصال وهى :-

أ ـ للسن والمركز الاجتماعى دور مهم فى زيادة فاعلية الاتصال المباشر حيث يميل الافراد من ذوى العمر والمستوى الاجتماعى الواحد الى تبادل المعلومات مع بعضهم البعض.

ب ـ كلما كان القائم بالاتصال أو المصدر جدير بثقة المتلقى أو المتلقين كلما لعب دورا تأثيريا مهما فى مجال نشر المعلومات والاقناع، حيث ترتفع درجة تأثر أفراد الجمهور بمن هم أكثر خبرة وبمن يشعرون بصدق وصحة معلوماتهم.

جـ ـ تقوم الأسرة بدور بالغ الاهمية فى الاتصال الشخصى وخاصة فى مراحل التنشئة الاجتماعية للاطفال وفى التفاعل مع بقية أفراد الاسرة.

د ـ يؤدى التقارب دورا هاما فى عملية التفاعل والتأثير الشخصى وهو ينطوى على بعدين أولهما : التقارب المادى كالتجاور المكانى والقيام بأوجه نشاط اتصالى مشابهة. وثانيهما : التقارب الاجتماعى كالمركز الأجتماعى والاهتمامات أو أسلوب الحياة.

٣-٢ ـ الاتصال الجماهيرى :-

الاتصال الجماهيرى، هو الاتصال الذى يختفى فيه عنصر المواجهة أو التلاقى المباشر بين طرفى الاتصال، وتتجه خلاله الرسالة الاعلامية لمخاطبة أعداد غفيرة وغير متجانسة من الجمهور. وعلى ضوء ذلك فان أية وسيلة أو أداة يمكن استخدامها لتوصيل رسالة معينة الى أعضاء الجمهور على اختلاف مواقعهم أو انتماءاتهم الاجتماعية والاقتصادية والفكرية تعتبر وسيلة جماهيرية كالراديو والتليفزيون والصحف والسينما والكتيبات واللافتات والملصقات وغيرها

(١) مميزات الاتصال الجماهيرى :-

١ ـ يتميز هذا الاسلوب بالقدرة على التوصيل السريع والسهل للافكار والمعلومات. اذ يستطيع المرسل عن طريق استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية الاتصال باعداد

كبيرة من الافراد فى وقت واحد ويقتل [ينقل] المعلومات الحديثة أولا بأول ... أهمية هذا النوع من الاتصال فى نقل الافكار الحديثة خاصة وان أهم ما يتصف به المجتمع المعاصر هو تعرضه للتغير والنمو السريع مما يتطلب ضرورة مواكبة هذه التغيرات الحديثة ...

٢ ـ يساهم هذا النوع من الاتصال فى مخاطبة فئات كبيرة وقطاعات عريضة من الاشخاص من الجماهير فى وقت واحد خاصة وان مما يتصف به المجتمع الانسانى عدم التركيز فى منطقة جغرافية محددة بل يتصف بالانتشار ...

٣ ـ يساعد هذا النوع من الاتصال فى تزويد الجماهير بأكبر قدر ممكن من المعلومات والمعارف مثال ذلك فان احدى الصحف اليومية يمكن ان تحتوى كمية هائلة من المعلومات يمكن نقلها وتوصيلها الى الجماهير ...

٤ ـ تتصف وسائل الاتصال الجماهيرى بالتنوع بما يتناسب مع مقابلة ما بين الافراد من اختلاف فى خصائصهم.

٥ ـ يتصف هذا النوع من الاتصال بالاقتصاد فى الوقت والجهد والمال إذا ما قورن بالاتصال الشخصى المباشر.

(٢) أوجه القصور والصعوبات فى استخدام الاتصال الجماهيرى:

على الرغم من أهمية الاتصال الجماهيرى الا انه لا يخلو من الصعوبات والمشكلات أو المحددات فى استخدامه وهى :-

أ ـ ان هذا النوع من الاتصال غالبا ما يقوم على الاتصال من جانب واحد فقط بما لا يتيح الفرصة للمستقبل او الطريقة التى يستجيب على تأثيرات المرسل. وبذلك نقل (تنعدم) التغذية العكسية او المرتدة ...

ب ـ الايتيح هذا النوع من الاتصال الفرصة للمرسل لان يتعرف على مدى وصول رسالة لمستقبليه ومدى استيعاب المستقبل لمضمون هذه الرسالة.

جـ ـ نتيجة عدم توفر التغذية العكسية في هذا النوع من الاتصال فانه لايتغلب على مخاطر عدم الفهم او الفهم الخاطيء لمضمون الرسالة، الا انه يحاول التغلب على ذلك بالدراسات التي يمكن اجراؤها على الجماهير لمعرفة ميولها واتجاهاتها. او بتحليل رسائل المستمعين او المشاهدين

د ـ على الرغم من ان المرسل في هذا النوع من الاتصال هو الذي يحدد ويختار الناس الذين يحاول الاتصال بهم الا انه عملية الاتصال وتأثيرها تتوقف على المستقبل نفسه اذ انه هو الذي يقرر مايرغب في استقباله من رسائل او رفضه لاى منها. اذ قد ينصرف المستقبل عن متابعة رسائل معينة ومتابعة اخرى.

هـ ـ يفقد الاتصال الجماهيري الطابع المواجهي، وفقدان صفة التخاطب من فرد معين.

٤ ـ أنواع الاتصال تبعا اللغة المستخدمة :-

فكلمة لغة من وجهة نظر المهتمين بالاتصال الانساني لايقتصر فقط على اللغة اللفظية وحدها بل انهم يعتبرون أى منهج ثابت يعبر به الانسان عن فكرة تجول بخاطره أو احساس يجيش في صدره هو لغة قائمة بذاتها. وعلى ذلك يمكن تقسيم الاتصال الانساني حسب اللغة المستخدمة الى مجموعتين :-

٤ـ١ الاتصال اللفظي Verbal Communication

ويدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذى يستخدم فيها (اللفظ)

كوسيلة لنقل رسالة من المصدر الى المستقبل. هذا اللفظ فى الاصل منطوقا يصل الى المستقبل فيدركه بحاسة السمع تكون اللغة اللفظية غير مكتوبة. ومن الامثلة على استخدام اللغة اللفظية غير المكتوبة استخدامها فى المحاضرات، والندوات والمناقشات والمناظرات والمؤتمرات والمقابلات الاجتماعية وغيرها.

ومن أمثلة الوسائل التى تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة . . الكتب والمجلات والصحف اليومية، التقارير وغيرها.

(١) **أهمية اللغة اللفظية :-**

(أ) أن اللغة اللفظية هى التى تصنع الفكر وهى اساس الاتصال والتفكير والتخطيط والبحث وبدونها يصعب علينا أن نتصور تطور الثقافة الانسانية الى الصورة التى نجدها اليوم.

(ب) لقد أمكن بواسطة اللغة تسجيل الجزء الاعظم من التراث الانسانى ونقله للحاضر وبواسطتها يمكن المحافظة عليه ونقله للاجيال المقبلة مع تنميته وتطويره.

(جـ) يعتبر استخدام الالفاظ وسيلة اقتصادية للتعبير عن الافكار والاتصال وذلك عن طريق الكلام والكتابة. اذ من الممكن ان تحتوى جملة قصيرة على عدد كبير من المعانى، ويتوقف اعتبار اللغة اللفظية اقتصادية أم لا على مدى ما يوجد من معرفة ومعلومات وخبرات مشتركة سابقة وموحدة بين المصدر والمستقبل. كما تؤدى الى حفظ الفرد لكلمات لايدرك معناها.

٤ـ٢ الاتصال غير اللفظى Non-Verbal Communication

وتشمل هذه المجموعة كل أنواع الاتصال التى لاتعتمد على اللغة اللفظية، بل تعتمد على اللغة غير اللفظية متمثل هذه اللغة فى الاشارات والحركات التى يستخدمها الانسان لنقل فكره أو معنى الى انسان اخر يصير مشتركا معه فى الخبرة. ويقسم بعض العلماء اللغة غير اللفظية التى يستخدمها الانسان فى التعبير عما يجول فى ذهنه من معانى الى ثلاث لغات هى:

أ ـ لغة الاشارة : Sign Language

وهى تتكون من الاشارات البسيطة أو المعقدة التى يستخدمها الانسان فى الاتصال بغيره.

ب ـ لغة الحركة أو الافعال : Action Language

وتتضمن هذه اللغة جميع الحركات التى يأتيها الانسان لينقل الى الغير مايريده من معانى أو احاسيس. ومن أمثلة ذلك مايؤديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ ورغم ذلك تستطيع أن تفهم مايعنيه، فاذا ماكان يمسك بيده شبكة ويقوم بأداء حركات بها. يمكن أن يفهم منها أنه يقوم بدور أحد صيادى السمك . . الى غير ذلك من الامثلة.

جـ ـ لغة الاشياء : Object Language

ويقصد بالاشياء مايستخدمه مصدر الاتصال، غير الاشارة، والحركة للتعبير عن معانى أو احاسيس يريد نقلها الى المستقبل، فارتداء اللون الاسود فى كثير من

المجتمعات يقصد به اشعار الآخرين بالحزن الذى يعيش فيه من يرتدى ملابس سوداء، أو كرافته سوداء ومما سبق يتضح أن اللغة اللفظية سواء أكانت المنطوق أم المكتوب كأداة من أدوات الاتصال ليست سوى طريقة واحدة من طرق أخرى متعددة لنقل الافكار، والاتصال بين الافراد والجماعات والمجتمعات ليس كما يعتقد البعض مسألة كلمات فحسب، فقد تمثل صرخة الطفل الرضيع رسالة لامة يعبر بها عما يحس به من الجوع أو بلل، كما أن الاخصائى الاجتماعى لايؤثر فى عملائه أثناء لقائه بهم عن طريق الالفاظ فحسب، بل أنه يستخدم أيضا تعبيرات الوجه وبعض الاشارات لنقل الافكار أو معانى اليهم.

ولقد استخدم الانسان فى العصور الاولى وقبل نشأة اللغات اللفظية كل مافى حوزته من امكانيات ووسائل لنقل الرسائل الى الآخرين. فقد استخدم خلال فترات تطوره الاولى الاشارات الصوتية واشعال النار والدخان وتعبيرات الوجه ودقات الطبول وغيرها من الوسائل التى يفهمها جميع الإفراد فى الجماعة لتدل على أشياء معينة كالجوع أو العطش، أو التنبيه الى خطر معين أو غير ذلك من الافكار والاحساسات المختلفة، ثم استخدم الانسان مع تطور الرموز البصرية Visual Symbals كوسيلة للتسجيل والنقل والاتصال.

وهذا لايعنى أن اللغة اللفظية كوسيلة اساسية للاتصال يمكن الاستغناء عنها طالما أن لها بعض العيوب ولكن ينبغى أن ندرك أن ذلك يعنى أنها ليست الوحيدة ولكن، يمكن الاستعانة بجانبها بلغات أخرى وهى التى تطلق عليها اللغة غير اللفظية التى يمكن أن يكون لها أثرا كبيرا بل وفى كثير من الاحيان قد يظل أثرها أكثر من اللغة اللفظية مثل استخدام الصور أو الرسومات التوضيحية المختلفة أو المجسمات، ولعل الصور والموسيقى والنحت أمثلة من وسائل غير لفظية استخدمها الانسان منذ القديم للتعبير عن معانى وأفكار واحساسات يصعب عليه أن يعبر عنها بدقة عن طريق

اللغة الفظية.

وفى الواقع ليس هناك فى كثير من الحالات فصل تام بين اللغات اللفظية وغير اللفظيـة، فالاناشـيد مثـلا ليست كلامـا فقـط (لغـة لفظيـة) دائمـا هـى فـرع مـن الكلمـات والموسيقى والحركة والانفعالات وتعبيرات الوجه (لغة غير لفظية).

٥ ـ أنواع الاتصال وفقاً لمدى الرسمية :-

وينقسم إلى :-

- اتصال رسمى.
- اتصال غير رسمى.

٥ـ١ الاتصال الرسمى :-

وهو الاتصـال الـذى يرتبـط بالبنـاء التنظيمـى الرسـمى للمنشـآت. ويعتـبر أهـم عمليات الإدارة بصورة عامة والعلاقات العامة بصورة خاصـة. ويلاحـظ تنـوع المـادة التى تنتقل عبر شبكات هذا النوع من الاتصـال .. إذ تتضمن :-

أ ـ البيانات أو الحقائق الخاصة بالوضع الجارى والمشكلات والأهداف.

ب ـ الآراء والمقترحات والخبرات والتجارب.

جـ ـ المعلومات الخاصة بالأهداف والسياسات والأحداث.

د ـ مادة حافزة وعاطفية نذكر منها :- مشاعر التأييد أو التقدير أو الرفض.

هـ ـ الأهداف والأغراض.

ونظرا لتنوع طبيعة المادة ولتعقد عملية الاتصال هذه إذ تتضمن نواحـى كثـيرة

(كما يقول : هوفلاند وجانيس وايلى ١٩٥٣) منها توصيل التعليمات من المرسل إلى سامعها والهدف المقصود منها. ومنها استقبالها وفهمها ومنها قبولها أو رفضها. ولهذا فإن عملية الاتصال كثيرا ماتفشل في المؤسسات وبخاصة عندما تكون هناك مشاعر ساخطة بين أعضاء المنظمة مما يخلق عقبات خطيرة في طريق توصيل المعلومات وقبولها سواء بالنسبة للمسئول عن المنظمة أم بالنسبة لادارة العلاقات العامة المسئولة عن نجاح نظم الاتصالات في المنشأة وفاعليتها.

ووفقا لاتجاه سريان المعلومات يصنف علماء الإدارة شبكة الاتصال الرسمي إلى ثلاثة أنواع كمايلى :-

(١) <u>الاتصال الهابط</u> :-

وهذا الاتصال يتدفق من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية وتتوقف عليه حياة المنشأة .. إذ أنها بدونه تتوقف تماما عن أداء وظيفتها .. وأنماط الرسائل التي تتدفق عبر شبكة الاتصال الهابط أي من الرئيس أو المسئول إلى المرءوسين تتضمن الموضوعات الآتية:-

أ - توجيهات محددة حول تعليمات أو مهمات أو حول أداء العمل.

ب - معلومات مصممة لتحقيق الفهم للمهمة وعلاقتها بمهام المنظمة الأخرى.

جـ - معلومات حول اجراءات المؤسسة وممارساتها وتتضمن سياسات وقوانين ولوائح خاصة بالمؤسسة أو التنظيم.

د - رجع الصدى إلى المرءوسين فيما يتعلق بأداء عملهم.

هـ - رسائل دعاية مصممة بهدف تحفيز المستخدمين وجعلهم يشعرون بالالتزام نحو أهداف المؤسسة.

(٢) الاتصال الصاعد :-

وهو الاتصال الذي يتمثل في الرسائل الصاعدة من المرؤوسين إلى رؤسائهم ويتضمن تقديم معلومات حول :

أ - مايريد الشخص قوله عن نفسه وأدائه ومشاكله.

ب - مايريد الشخص قوله عن الأخرين ومشاكلهم.

ج - مايريد الشخص قوله حول ممارسات المؤسسة وسياساتها.

د - مايريد الشخص قوله حول مايجب عمله وكيف يمكن أن يعمل.

ويفيد هذا الأتصال الإدارة فى التحقق مما إذا كانت المعلومات التى أرسلتها تم استقبالها واستيعابها .. وكذلك حول مدى اتخاذ اجراءات التنفيذ. فهو يفيد المرؤوسين فى تحقيق ذواتهم ويريحهم من التوتر العاطفى ويجعلهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة. وأهم الوسائل التي تستخدم في هذا النمط من الاتصال التقارير والسجلات والشكاوى والمقابلات والاستفتاء..

(٣) الأتصال الأفقي :-

ونعني به الأتصال الذي يتم بين اثنين من أعضاء المؤسسة في نفس المستوى في التسلسل التنظيمي كالاتصال بين رؤساء الأقسام فيما بينهم. وهذا النوع من الأتصال يوفر على هؤلاء مشقة الأتصال عبر التسلسل الهرمى. فمدير العلاقات العامة يتصل بمدير الإعلانات أو الإنتاج لأنه إذا لم يتح له هذا الأتصال فمن الممكن أن يتم عبر مدير المؤسسة.

ومنها تلك الأتصالات الرسمية التي تحدده كتيبات التنظيم في المشروع. أو تحديد من الذى يكلف بالكتابة إلى أشخاص معينين. أو هيئات محددة.. ومن الذى توكل إليه إعداد

التقارير اللازمة لسير العمل في مختلف الظروف والمواقف.. ومن الذى يقع عليه عبء تحضير وتوفير وإعداد المعلومات الجاهزة للاستخدام عن شتى الموضوعات الخاصة بالعمل والعاملين، ويلاحظ أن نظام الأتصال الرسمى تحكمه بعض القيود التى من شأنها أن تضعف من فعاليته فى المجالات الإدارية .. فضلا عن أن خطوطه كثيرا ماتكون جامدة وبطيئة وعديمة المرونة وغير معبرة تعبيرا كافيا عن الحاجات الحقيقية فى التنظيم.

ولهذا يؤكد الخبراء ضرورة اتساع رقعة الأتصال لتستوعب نظاما آخر يساند ويدعم الأتصال الرسمى وهو الأتصال غير الرسمى.

٥ـ٢ الأتصال غير الرسمى :-

ويحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للأتصال ويعتبر جزءا من حياة المنظمات. ولايمكن للإدارة إغفال وجوده إذ يحقق أهدافا لاتتفق وأهداف الأتصالات الرسمية بل وقد يعمل على تعطيل الأتصالات الرسمية.

ولايعنى هذا أن الأتصال غير الرسمى لابد وأن يتم فى غير أوقات العمل أو خارج التنظيم .. ولكن يعنى أن الوصول إلى المعلومات يتم من خارج منافذ الأتصال الرسمية .. ورغم مايسببه هذا الأتصال من مشاكل ومضايقات للإدارة .. وعرقلته لمهمتها فى التنسيق بنقل معلومات غير دقيقة عن طريق اللقاءات غير الرسمية والإشاعات والأخبار الكاذبة.

مميزات الأتصال غير الرسمي :-

أ ـ يكمل مسيرة الأتصال الرسمى فى كثير من المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومات ويخفف من عبء التعطيل عن الرئيس العام للمشروع.

ب ـ يدعو إلى استكمال كثير من المعلومات والبيانات التى يتعذر أحيانا على الأتصال الرسمى استيفاؤها.

جـ ـ يمهد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل التى تقف فى طريق الأداء والتطوير.

د ـ ينمى الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم لدقائق العمل.

هـ ـ يساعد على تيسير عملية التفاوض مع النقابات العمالية.

و ـ يستخدم فى ازالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسى.

ز ـ يخلق التوازن مع التغيرات المحيطة بجو العمل بطريقة أيسر وأسرع.

ومن هنا تنشأ مسئولية الإدارة نحو الاعتراف بأداء الأتصال غير الرسمى كما يقول دكتور محمد عليش فى حل مشاكل العمل والعاملين .. ويحدد مسئولية الإدارة تجاه الأتصال غير الرسمى فيما يأتى :-

أ ـ معرفة مدى تأثير الأعمال والسلوك والتصرفات والقرارات داخل التنظيم على الأتصال غير الرسمى حتى يمكنه اتخاذ الاحتياجات اللازمة للاستفادة منه فى نجاح كافة الجهود.

ب ـ الوقوف على قنوات هذا الأتصال تمهيدا لدراستها وتحليلها وبالتالى تيسير سبل الانتفاع بها.

جـ ـ محاولة معايشة هذا الأتصال والاستفادة من الإصغاء إليه. ويرتبط هذا الإصغاء بضرورة العناية والحرص على تفسير وشرح بيانات ومعلومات واتجاهات أطراف

هذا الأتصال فى كافة النظام أو بين المستويات الإدارية بعضها البعض وبين العاملين أنفسهم.

د ـ محاولة معرفة أصحاب النفوذ من العاملين فى هذا الأتصال حتى يتيسر للإدارة التعامل معهم كلما دعت الضرورة ذلك. مع تغذيتهم بالحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة.

وبهذا تضمن الإدارة سلامة الأتصال وخلوه من الأخطاء والتضليل وتشويه الحقائق .. ووقف انتشار الإشاعات المغرضة والضارة بمصالح العمل.

الفصل الرابع

وسائل الأتصال

تمهـــــــيد :

تعتبر وسيلة الأتصال عنصر اساسى فى عمليـة الأتصـال. ولقد شـهد العصـر الحديث تقدما ملحوظا فى وسائل الأتصال سـواء مـن حيث الوفـرة أو مـن حيث مـدى فاعليتها وسهولة أستخدامها. ونتيجة لأن هذه الوسائل أصبحت كثيرة ومتنوعـة، لذلك فقد أستقر الرأى على تصنيفها فى مجموعات بحيث يسهل دراستها وفهمها، وليس هناك تصنيف واحد لهذه الوسائل، ولكن هناك أكثر من تصنيف.

وتختلف الأسس التى يتـم عليهـا هـذا التصنيـف، ونعـرض فيمـايلى بعض هـذه الأسس :

١- الهدف من الوسيلة : قد يكون اساس لتصنيف ووسائل الأتصال إلى وسـائل ترفيـه، ووسائل تثقيف، ووسائل توعية .. إلخ.

٢- الحواس المتأثرة : قد يكون اساس لتصنيـف وسـائل الأتصـال إلـى وسـائل سـمعية، وسائل بصرية، وسائل سمعية وبصرية.

٣- عـدد الافـراد المتـأثرين : قـد يكـون اسـاس لتصنيـف وسـائل الأتصـال إلـى وسـائل للأتصال بالأفراد، ووسائل للأتصال بالجماعات ووسائل للأتصال بالجماهير.

٤- ماتحتاجه الوسيلة من أجهزة لأستعمالها : قد يكون اساس لتصنيف وسائل الأتصـال إلى وسائل ألية، ووسائل غير ألية، أو وسائل سلكية وسائل لاسلكية.

٥- موقف الدارس / المستقبل : قد يكون اساس لتصنيف وسائل الأتصال إلى مجموعـة الوسائل النظرية، ووسائل الملاحظة، ومجموعة العمل.

٦- الواقعية : قد تكون درجة الواقعية اساس لتصنيـف وسـائل الأتصـال إلـى مجموعـة وسائل الرموز، ومجموعة الوسائل السمعية والبصرية.

والتصنيف الأخير هو ماسوف نعتمد عليه عند مناقشتنا لوسائل الأتصال.

ويجدر بنا الأشارة في هذا الصدد إلى توضيح الفرق بين "وسيلة الأتصال" و "أداة الأتصال"، اذ يخلط كثير من الناس بينهما، ويعتقد إنهما شئ واحد.

فالوسيلة هي اللغة أو الرموز التي يتحقق عن طريقها المشاركة في المعلومات والخبرات والمهارات مثل المحاضرة والندوة والمناقشة ... إلخ.

أما الأداة فهي ماتحتاجه الوسيلة لأمكان استعمالها وإنتاجها، فالفيلم السينمائي وسيلة من وسائل الأتصال ولكن لايمكن مشاهدة الفيلم بدون جهاز العرض السينمائي وشاشة، وسماعة وتوصيلات كهربائية.

أولا : مجموعة وسائل الرموز

وتضم هذه المجموعة كل الوسائل التي تعتمد اساسا على الرموز في توصيل الفكرة او المعنى او المفهوم المطلوب الى من يهمه ذلك. والرموز قد تكون كلمة أو عدد أو حرف أو اشارة أو علامة مثلما اتفق على استخدامها لتدل على معنى او شئ معين. فكلمة مدرسة مثلا ليست المدرسة ذاتها ولاتشترك معها في اية صفة من صفاتها دائما ترمز الى هذا الواقع وتنوب عنه.

وعلى ذلك فالرموز هي العلامات أو الاشارات أو الكلمات التي يستعملها الفرد ليعبر بها عن المواقف التي عاشها والخبرات التي أكتسبها. ولقد توصل الانسان من خلال مراحل حياته في العصور المختلفة إلى رموز عديدة. فقديما كان يعتمد الانسان على الحركات اليدوية ليعبر بها عما يريد من الاخرين. وفي مرحلة لخرى استخدم اشارات أو علامات معينة في تفاهمه مع من يعيش معهم. وهكذا توصل الانسان مع مرور الوقت إلى عدد غير محدود من الرموز لعل من أهمها الكلمة المنطوقة وأخيرا الكلمة المكتوبة.

وسوف نقصر كلامنا فى هذه المجموعة من الوسائل على الوسائل اللفظية فقط - أى الوسائل التى تعتمد اساسا على كلمات سواء مكتوبة أو غير مكتوبة فى توصيل معناها - نظرا لان هذا النوع هو الشائع الاستعمال بين الناس فى اكثر من مجال.

والوسائل اللفظية يمكن تصنيفها الى نوعين :

١- وسائل لفظية غير مكتوبة أو غير مطبوعة. ومن أمثلة ذلك المقابلات الاجتماعية - الأجتماعات - المحاضرات - الندوات - المناظرات - المؤتمرات.

٢- وسائل لفظية : مكتوبة أو مطبوعة : ومن أمثلة ذلك النشرات - الخطابات - المذكرات - المجلات - الكتيبات - المراجع - الكتب - القصص - صحف الحائط.

(١) مميزات وعيوب هذه الوسائل :

(١-١) مميزات الرموز :

تتميز هذه الوسائل بعدد من المميزات منها :

أ - الرموز عامة والوسائل اللفظية بصفة خاصة يمكن أن تصلح وحدها فى عمليات التفاهم والتعلم التى تدور حول مواقف أو موضوعات مألوفة لمن نتعامل معهم أى المواقف التى سبق ان عاشوها او جربوها ولديهم خبرة كافية عنها فى مثل هذه الحالات يستعمل الانسان الرمز ليعبر عن الحقائق أو الاشياء التى يريدها او ليتفاهم مع الاخرين بشأنها بدلا من ان يحمل هذه الأشياء وينقلها من مكانها اليهم كى يوضح لهم مايريد.

فالرجل الذى يريد ان يشترى اردبا من القمح لايذهب الى التاجر حاملا معه اردبا من القمح ليقول له اعطنى مثل هذا. بل يكفى ان يقول له اعطنى اردبا من القمح ونتيجة

للخبرة المشتركة بينهما حول معنى كلمة اردب ومعنى كلمة قمح سوف يقوم بوزنه واعطائه له مباشرة.

ب ـ تساهم هذه الوسائل فى اختصار الوقت والجهد والتكاليف اللازمة للتفاهم مع الاخرين.

ج ـ تساعد هذه الوسائل فى توضيح وتدعيم عملية اكتساب المعرفة عن طريق الخبرة الهادفة المباشرة التىتعتمد على ممارسة الفرد للواقع ذاته. فالفرد لايستطيع ان يكتسب مهارة فى السباحة إلا من خلال قيامه بنفسه بممارسة السباحة ذاتها. إلا أن مجموعة الوسائل اللفظية تساعده فى ممارسة الواقع ذاته عن طريق فهم الأسس الصحيحة للسباحة.

د ـ تساعد هذه الوسائل فى المحافظة على التراث الأجتماعى والثقافى ونقله من جيل إلى جيل. وهذه العملية تساعد على بقاء المجتمع واستمراره وتقدمه.

(١-٢) عيوب الرموز :

من أهم عيوب هذه الوسائل أنها لاتصلح وحدها فى عمليات مثل الترويج والتفاهم والتوجيه والتعليم فى المواقف الجديدة على الناس، وهى المواقف التى لم يسبق لهم أن جربوها أو عاشوها أى ليست لديهم خبرة حسية عنها. ذلك لان الانسان بطبيعته غير قادر على أدراك فكرة أو موضوع أو شىء جديد عليه دون أن يحس به أصلا، أى أن يكون هناك تأثيرات حسية يتلقاها من هذا الشئ أو الحقيقة المطلوبة.

ومن التجارب العملية التى تؤيد أن الكلمات وحدها لاتصلح فى المواقف الجديدة، التجربة التى قامت بها احدى المجلات الأجنبية، وهى مجلة (باريد Parade). وتتلخص هذه التجربة فى أن المجلة قد أعطت لثلاثة من أشهر الرسامين فى أمريكا

وصفا لفظيا مجردا عن حيوان لم يسبق لهم مشاهدته أو معرفتـه (يعرف بـأكل النمـل). وطلبت منهم قراءة الوصف بعناية ثم التعبـير بالرسم عمـا فهمـوه عن شـكل الحيـوان. وقد أختارت المجلة هؤلاء الفنانين لان لديهم مهـارة كافيـة عن كيفيـة الرسـم، ومـن ثـم فأنهم سوف يرسمون بدقة مايفهموه ومايدور فى ذهنهم بالضبط، وبهذا يمكن الحكم على مدى فهمهم فى هذه الحالة. وقد أوضحت هذه التجربة مايلى :

ـ أن كلا منهم رسم شكلا للحيوان يختلف عما رسمه زميلاه، أى أن مافهموه عنه ليـس مشتركا أو واحدا فيمابينهم. ومـن ناحيـة أخـرى جـاءت رسـوماتهم مخالفـة كثـيرا عـن الشكل الحقيقى لهذا الحيوان. أنهم بهذا جعلوا للحيوان ثلاثة أشـكال، بينمـا فـى الحقيقـة هو شكل واحد. أن هذه النتيجـة جـاءت بسـبب أن الموقـف جديـد عليهـم، ولهـذا تعـذر عليهم الفهم السليم.

لهـذا يقـال أن الرمـوز وحدهـا لاتكفـى لتوضيـح أو تفسـير أو تعليـم الأفـراد موضوعات جديدة عليهم، دون أن تتوفر لديهم خبرات حسية عنها.

من هذا التفسير يتبين مايلى :

أ ـ ان الانسان لايأخذ المعانى من الرموز أو الألفاظ أو الكلمات وحدها.

ب ـ أنه عندما يقرأ الانسان كلمة أو يسمعها فانه يضع فيها ماتدل عليه بقدر مالديه مـن خبرات عن مدلولها أو مفهومها.

جـ ـ أنه من الصعب على أى إنسان أن يفهم مايدل عليه الرمز أو اللفظ دون أن يكـون لديه خبرة حسية مصاحبة أو سابقة عنه.

وهذا لايعنى إننا ننكر أهمية الوسائل اللفظية، وأنما الهدف هو التنبيه إلـى عـدم جدواهـا فى بعض المواقف. ولهذا يجب مراعاة مايلى :

ـ فى المواقـف المألوفـة علـى مـن نتعـامل معهـم مـن الأفـراد والجماعـات، فإنـه يمكـن الأستعانة بوسيلة أو أكثر من هذه الوسائل للتفاهم معهم.

ـ أما فى المواقف الجديدة على الأفراد فإن هذه الوسائل لاتكفى وحدها لتوضيح المقصود منها، وأنما يجب الأستعانة بوسيلة أو أكثر من مجموعة الوسائل السمعية والبصرية أو على الأقل الأكثار من الأمثلة الحية.

وسوف نعرض لاهم الوسائل اللفظية والتى لها أهمية اكثر نسبة للأخصائى الاجتماعى.

١ـ الوسائل اللفظية غير المكتوبة :

١ـ١ المقابلات :

تعد المقابلات من وسائل الأتصال الهامة التى لاتستغنى عنها أى مهنة من المهن وتبرز أهميتها بالنسبة للخدمة الأجتماعية. لأنها تعتبر الوسيلة الاساسية فى خدمة الفرد والتى من خلالها يتصل أخصائى خدمة الفرد بالعملاء او احد أفراد اسرهم أو أحد المرتبطين أو المتصلين بهم للتعرف على مشكلاتهم ومساعدتهم من خلالها للتغلب عليها. كما أن اخصائى خدمة الجماعة رغم اهتمامه بالعمل مع الجماعة ككل الا انه لايستغنى عن المقابلات التى تتيح له الفرصة للاتصال ببعض اعضاء هذه الجماعة سواء القادة منهم أو الذين يجدون صعوبة فى التكيف مع الجماعة. إذ يلتقى اخصائى خدمة الجماعة مع قائد الجماعة لكى يساعده على القيام بمسئولياته القيادية كما أنه يلتقى بالأعضاء الذين يجدون صعوبة فى التكيف مع الجماعة لمساعدتهم على التغلب على الصعوبات التى تعوق تكيفهم.

ورغم ان اخصائى تنظيم المجتمع يهتم بالعمل مع المجتمع ككل ولصالح هذا المجتمع الا انه يستخدم المقابلة للاتصال بقيادة المجتمع أو قادة اللجان أو غيرهم من القادة الشعبية أو الرسمية، لتحقيق أهداف تتصل بالمجتمع ككل.

كما أن الأخصائى الاجتماعى حينما يقوم باجراء بحث ودراسات على سكان

المجتمع فإنه يستخدم المقابلة كوسيلة للاتصال بالمبحوثين لجمع البيانات والمعلومات منهم وعنهم كى يصل فى النهاية الى تحليل هذه البيانات واستخلاص النتائج الخاصة بتلك الدراسات أو البحوث وغاية الامر ان المقابلات تعد من الوسائل الهامة لاتصال الاخصائى الاجتماعى بعملائه او بقيادة المجتمع.

(١) المقصود بالمقابلة :-

تعرف المقابلة بانها تفاعل لفظى يتم بين فردين فى موقف مواجهة بحيث يحاول واحد منهما ان يستثير بعض المعلومات او التعبيرات لدى الاخر، والتى تدور حول خبراته وآرائه ومعتقداته.

وهناك تعريف آخر يشير الى ان المقابلة: التبادل اللفظى وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين.

وهناك تعاريف عديدة للمقابلة لايتسع المجال لحصرها إلا إن هذين التعريفين وغيرهما يمكن أن نستوضح منهم أهم الخصائص الاساسية للمقابلة :-

أ ـ التفاعل الاجتماعى بين اطراف المقابلة، يعنى تبادلا واخذا وعطاءا.

ب ـ ان هذا التبادل يرتبط بالمحادثة اللفظية ومايصاحبها من تعبيرات وايماءات وسلوك.

جـ ـ إنها تسعى لتحقيق هدف او مجموعة من الاهداف العديدة فقد تكون اهدافا خاصة بسر تحور الاشياء او الاشخاص بقصد البحث العلمى. أو بأهداف دراسية او تشخيصية أو علاجية كما فى خدمة الفرد.

د ـ إنها تتضمن مواجهة كمقدمة ضرورية للتفاعل بين المشتركين فيها.

(٢) أنواع المقابلات :-

تباينت انواع المقابلات لدى المؤلفين والكتاب بتباين معاييرهم فى التصنيف التى غالبا مايحددها المجال الذى تمارس فيه هذه المقابلات بل يحدث هذا التباين بين الكتاب فى داخل المجال الواحد. لذلك سوف نتناول بعض هذه التصنيفات فقط :

(٢-١) معيار العدد :-

أ - مقابلة فردية وهى التى تجرى مع فرد أو شخص واحد والامثلة على ذلك عديدة مثل مقابلة الاخصائى مع العميل فى خدمة الفرد أو أحد أفراد اسرته أو مقابلة أخصائى تنظيم المجتمع مع احد قادة المجتمع أو مقابلة الباحث مع واحد من المبحوثين.

ب - مقابلة جماعية. وهى التى يتم عقدها مع اكثر من شخص واحد وايضا الامثلة على ذلك عديدة مثل مقابلة اخصائى خدمة الفرد للاب وابنه او الزوجة وزوجها وكذا مقابلة اخصائى تنظيم المجتمع لعدد من قادة المجتمع الشعبيين او الطبيعيين وغيرهم من القادة بحكم وظائفهم.

(٢-٢) معيار التقنين :-

أ - مقابلة مقننة حيث يتم فيها تحديد كل اسئلة المقابلة تحديدا دقيقا مسبقا.

ب - مقابلة غير موجهة أو غير مباشرة : ومنها يترك القائم بالمقابلة الشخص الاخران يتكلم بحرية كاملة ويعبر فيها عن نفسه. ويطلق على هذا النوع اسم المقابلة الخرة.

جـ - مقابلة بؤرية وهى التى يكون مع القائم بها قائمة بالاسئلة والموضوعات التى

يسعى الى تطبيقها، مع ترك طريقة توجيه الاسئلة بحسب تقديره للموقف.

(٢-٣) معيار الغرض من المقابلة :-

أ ـ مقابلة جمع المعلومات The information gathering interview
ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى الحصول على المعلومات من بعض الأشخاص. ويستخدم هذا النوع من المقابلات الصحفيين للحصول على أخبار وقصص من الأفراد، وأفراد البوليس للتحرى عن قضية معينة، والأخصائيين الأجتماعين للحصول على معلومات عن العميل الجديد.

ب ـ مقابلة حل المشكلة Problem solving Interview
ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى حل مشكلة مشتركة بين طرفى المقابلة (القائم بالمقابلة والشخص الاخر)، وهذا النوع من المقابلات يستخدم بصورة اكبر فى مجال الأعمال والصناعة.

جـ ـ مقابلة التوجيه The Counseling Interview
ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى توجيه ودعم وإرشاد الشخص المراد مقابلته Interviewee . ويستخدم هذا النوع من المقابلات الأخصائيين النفسيين، والأخصائية الأجتماعية فى المدارس.

د ـ مقابلة الأقناع The Persuative Interview
ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى تغيير سلوك أو معتقدات الأفراد ولكى يتمكن القائم بالمقابلة اقناع الشخص الآخر بأمر من الأمور، يجب أن يكون لديه رصيد كاف من المعلومات والبيانات عن الموضوع الذى يريد أن يقنع به الشخص الآخر، وأن يكون قادر على الرد على كل استفساراته وتساؤلاته واعتراضاته حتى يكون قادر على أقناعه.

هـ ـ مقابلة التقييم The Appraisal Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى توضيح نقاط القوة والضعف فى أداء الشخص المراد تقييمه وفى هذا النوع من المقابلات يجب أن يبدأ القائم بالمقابلة بتوضيح نقاط القوة فى أداء الشخص المراد تقييمه.

ويجدر الأشارة هنا إلى أن المقابلة فى خدمة الفرد يمكن تقسيمها من حيث معيار الغرض إلى مقابلة دراسية، ومقابلة تشخيصية ومقابلة علاجية. وإن كان ليس هناك فصل كامل بين الدراسة والتشخيص والعلاج، وإنما يمكن القول أن المقابلة يغلب عليها الطابع الدراسى أو التشخيصى أو العلاجى.

(٢ـ٤) **معيار نوع الأشخاص** :ـ

يمكن تقسيم المقابلات من حيث نوع الأشخاص الذين يقابلهم الأخصائى الأجتماعى وتشمل :

أ ـ مقابلة العميل.

ب ـ مقابلة أحد أفراد اسرة العميل.

جـ ـ مقابلة مصادر المعلومات الأخرى.

د ـ مقابلة الخبراء.

(٢ـ٥) **معيار التوقيت** :ـ

ويمكن تقسيم المقابلات من حيث التوقيت كما فى خدمة الفرد إلى :ـ

أ ـ مقابلة البت والأستقبال.

ب ـ المقابلة الأولى.

جـ ـ المقابلة التالية.

د ـ المقابلة الختامية.

هـ ـ المقابلة التتبعية.

(٣) قواعد المقابلة :-

هناك بعض القواعد التى يجب مراعاتها عند استخدام المقابلة كوسيلة أتصال منها :-

(٣-١) التحضير للمقابلة :-

ويقصد بالتحضير للمقابلة اى الاعداد لها. ويتضمن ذلك :

أ ـ تحديد أهداف او اغراض المقابلة : اذ ان اى عملية اتصال ينبغى ان تكون هادفة اى تسعى الى تحقيق هدف محدد وواضح فى ذهن القائم بالمقابلة والطرف الاخر فى المقابلة. وتحديد الهدف يساعد على ان يكون التفاعل الاجتماعى فى المقابلة موجها نحو تحقيق هذا الهدف كما يمكن قياس مدى نجاح او فشل المقابلة فى ضوء مدى تحقيقها للهدف او الغرض الذى حدد لها.

ب ـ تحديد مكان للمقابلة : ينبغى ان يكون مكان المقابلة معلوما لدى طرف المقابلة وان يكون مكان المقابلة معدا بحيث يسمح باجراء المقابلة ويتمثل هذا الاعداد فى ان يكون بعيدا عن الفضوليين والضوضاء وان يتوفر فيه الاضاءة المناسبة.

جـ ـ تحديد نوع المقابلة هل هى مقننة او حرة او نصف مقننة.

د ـ التهيوء للمقابلة : بمعنى ان يعد القائم بالمقابلة الاسئلة التى سوف يوجهها للطرف الآخر فى المقابلة، وان يستعد للإجابة عما يتوقعه من تساؤلات عن الشخص الذى سوف يقابله.

(٣-٢) اجراء المقابلة :-

ويتضمن اجراء المقابلة عددا من العمليات الاساسية الآتية :

أ ـ بداية المقابلة ـ وتعتبر مرحلة استطلاعية تمهد لطلب المقابلة. ففى خدمة الفرد مثلا يبدأ الاخصائى الاجتماعى المقابلة بالاطمئنان على ظروف العميل والاستماع الى ماقد يكون قد استجد من مواقف جديدة لمناقشة الخطوات التى سبق الاتفاق عليها فى المقابلة السابقة. وتتميز هذه المرحلة بأن القائم بالمقابلة يستفيد منها ليحدد اتجاهه فى المقابلة فهى تعتبر مفتاح الحديث فى المقابلة.

ب ـ مرحلة التفاعل الحقيقى ـ وهى المرحلة التى تشغل معظم المقابلة لان فيها يتم التفاعل الحقيقى بين طرفى المقابلة وتدور فيها المناقشات وتظهر فيها الانفعالات. ويتحقق فى هذه المرحلة معظم اهداف المقابلة واغراضها التى عقدت من لجلها. وينبغى ان تتركز المناقشة حول موضوع واحد وعند الانتهاء منه ينتقل الى مناقشة موضوع آخر إذ أن مناقشة عدة موضوعات فى وقت واحد يؤدى الى التشتيت بالنسبة للجهد والوقت وتصبح المناقشة سطحية غير متعمقة فلا يحدث التأثير المطلوب.

جـ ـ مرحلة أنتهاء المقابلة : قد يعتقد البعض أن انهاء المقابلة امرا سهلا يسيرا، إلا أنه من الضرورى انهاء المقابلة فى جو ودى لايقل الاهتمام به عن الجو السائد اثناء المقابلة، وتتميز هذه المرحلة بتهدئة للتفاعل والاقلال من المناقشة ومحاولة تجميع وتخليص مادارت حوله المناقشة فى المرحلة السابقة ومالنتهت اليه من اتفاقات وتأكيدها

وتحديد الخطوات التى ستتخذ لحين المقابلة التالية اذا كانت هناك مقابلات تالية.

(٣-٢) مابعد المقابلة :-

أ) تسجيل المقابلة :-

يعد تسجيل المقابلة عملية هامة من العمليات الاساسية فى المقابلة وهناك اساليب متعددة للتسجيل وعلى القائم بالمقابلة ان يختار الاسلوب الذى يمكن تحقيق اهدافه واغراضه.

ب) تحليل المقابلة :-

وفى هذه المرحلة يتم تحليل المناقشات التى دارت فى المقابلة و مدى تحقيقها لاغراض المقابلة واهدافها.

١-٢ الأجتماعات :

تعتبر الاجتماعات واحدة من وسائل الاتصال الذى يتيح الفرصة للأعضاء المشتركين للتفاعل الاجتماعى والمناقشات والحوار وتبادل الرأى. ولذلك فانها تعد واحدة من الوسائل الهامة فى الخدمة الاجتماعية خاصة فى خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع. اذ ان جزءا كبيرا من انشطة الجماعة وتنظيم المجتمع يمكن تحقيقها من خلال الاجتماعات وليس هناك شكل وهدف واحد لكل الاجتماعات بل ان للاجتماعات اشكال واهداف مختلفة.

فمن حيث الشكل، فقد تكون اجتماعات محددة مثل اجتماعات الجماعات المختلفة سواء فى الاندية الاجتماعية او المدارس وكذلك الاجتماعات الاشرافية واجتماعات مجالس الادارة واجتماعات اللجان فى تنظيم المجتمع. وقد تكون اجتماعات عامة مثل اجتماع جميع اعضاء مؤسسة ما، أو اجتماعات العاملين فى المصنع أو أعضاء الجمعية العمومية لاحدى الجمعيات الاجتماعية.

وقد تكون الاجتماعات دورية اى لها صفة الانتظام فى عقدها مثلما يحدث فى الاجتماعات العادية التى تعقدها الجمعيات العمومية للجمعيات والمؤسسات المختلفة، وقد تكون مؤقتة او طارئة لتحقيق هدف معين محدد.

أما من حيث الهدف، فقد يكون هدف الاجتماع هو التعارف بين الاعضاء او لدراسة مشكلة او لاثارة انتباه واهتمام الاعضاء لمشكلة ما بهدف الوصول الى رأى اوقرار معين فيها.

(١) المقصود بالاجتماع :-

الاجتماع عبارة عن اشتراك عدد كبير نسبيا من الافراد فى لقاء لتحقيق هدف او اهداف معينة.

(٢) أهمية الاجتماعات :-

أ ـ تهيىء الفرصة للتبادل الفكرى بين الاعضاء وتساعد على تحقيق وحدة الفكر والشعور والسلوك بين الاعضاء.

ب ـ تعتبر موقف مناسب للتدريب على الحياة الديمقراطية واحترام رأى الاغلبية.

جـ - تثير الاعضاء لمحاولة التفكير فى المشاكل وتقويم آرائهم فى ضوء الاراء الجديدة والحقائق التى تقدم اثناء الاجتماع.

د - يتيح الفرصة للاستفادة من اكبر عدد من الخبرات باعتبار هذه الخبرات هى مصدر قوة الجماعة واستمرارها لتحقيق اهدافها.

هـ - تهيىء الفرص للاعضاء لتقدير التفكير والعمل التعاونى وتزيد من اهتمامهم والتزامهم بالقرارات والاراء التى يتفق عليها فهى قراراتهم وليست مفروضة عليهم.

و - تحقق الاجتماعات علاقة اجتماعية جديدة وقوية بين الاعضاء.

ولاهمية الاجتماعات ينبغى ان تمارس بدقة وعناية وينبغى ان يتوفر للاخصائى الاجتماعى المهارات الاساسية والقدرة على تنظيم اجتماعات ناجحة.

(٣) خطوات تنظيم الاجتماعات :-

(٣-١) مرحلة الاعداد :-

وهى المرحلة التى تسبق عقد الاجتماع وفيها تجرى عدد من الاجراءات التى لها اهميتها منها :

أ - اختيار موضوع يهتم به الاعضاء شخصيا او يتصل بما يقومون به من نشاط او له قيمة اجتماعية فى بيئتهم المحلية او القومية : وتكمن اهمية هذا الاختيار فى انه سوف يشجعهم على الحضور والاهتمام بالموضوع او الموضوعات لانها تقابل حاجات عندهم.

ويرتبط بهذا الاجراء تحديد الهدف من مناقشة هذا الموضوع او تلك الموضوعات فى هذا الاجتماع، فقد يكون الهدف التوصل الى قرار او توصية، او كشف النقاب عنه.

ب - دراسة هذا الموضوع او تلك الموضوعات وجمع البيانات والمعلومات عنه. وهذا

من شأنه يساعد فى الوصول الى آراء سليمة، وقرارات ناضجة وعملية.

جـ ـ تحديد عدد الموضوعات التى ستعرض فى الاجتماع وينبغى ان يرتبط العـدد قدر الامكـان مـع الوقت المخصـص للاجتمـاع وترتيب هـذه الموضوعـات بصـورة تصبـح صالحة للمناقشة (جدول الأعمال).

د ـ تحديد تاريخ ووقت الاجتماع بما يناسب الاعضاء وظروف عملهم.

هـ ـ اذا كان هذا الاجتماع ليس له صفة الانتظام والدورية فينبغى تحديد عدد الاعضـاء الذين سيحضرون الاجتماع.

و ـ توجيه الدعوى الى المدعوين للاجتماع موضحا بها مكان وموعد الجتماع بدقة مـع مراعاة ان يكون موعد بدء الاجتماع واضحا وكذا نهايته لكى يساعد المرتبطين باعمـال اخرى علـى حضـور الاجتماعـات دون خـوف من تعطلهـم. وينبغـى ان توجـه الدعـوة للاعضاء فى وقت مبكر (قبل الاجتماع بأسبوع مثلا).

ويمكن ان يتم هذا الاجـراء عـن طريـق بطاقـات دعـوة او نشـرة مكتوبـة علـى السبورة او التليفون او المقابلة الشخصية. وفى كل الحالات ينبغى ان يرفق مـع بطاقـة الدعوى جدول الاعمال والمذكرات التفسيرية.

ز ـ فى الخدمة الاجتماعية تعقدالاجتماعات غالبا برئاسـة بعـض القـادة الشـعبيين لذلـك ينبغـى علـى الاخصـائى الاجتمـاعى ان يجتمـع بمـن سـيرأس الاجتمـاع لتوضيـح كافـة الامـور المتعلقـة بالاجتمـاع للمسـاءلة علـى فاعليتـه ونجاحـه. ويتـم ذلـك قبـل موعـد الاجتماع بوقت مناسب.

ح ـ التأكد من اعداد مكان الاجتماع اعدادا مناسبا.

ط ـ اعداد سجل لتوقيع من يحضر الاجتماع من المدعوين حتى يمكن حصر المتغيبيـن منهم.

(٣-٢) مرحلة عقد الاجتماع :-

وهى المرحلة التى يجتمع فيها المدعوين للاجتماع لمناقشة الموضوعات المدرجة فى جدول الاعمال وينبغى لن يراعى فى هذه المرحلة بعض التوجيهات التى تساعد على نجاح الاجتماع منها.

أ) ينبغى لن يبدأ الاجتماع فى الموعد المحدد له اذ ان فى ذلك احترام وتقدير للاعضاء الذين يواظبون على حضور الاجتماعات فى مواعيدها الا اذا كان عدد الحاضرين لم يصل الى العدد القانونى لبدء الاجتماع.

ب) ينبغى ان تطرح الموضوعات المختلفة للمناقشة طبقا لما هو وارد فى جدول الاعمال فاذا كان هذا الاجتماع هو الاجتماع الثانى او مايلى ذلك فينبغى تلاوة محضر الاجتماع السابق اذ ان ذلك تعريف من كان غائبا فيهما بما حدث من مناقشات وقرارات، وكذا تذكير بقية الاعضاء بهذا المحتوى والتأكد من صحته وبذا يكون هناك استمرار واتصال فى الفهم والمناقشة ثم يتم التصديق على هذا المحضر، كما يتابع الاعضاء ماتم فى القرارات السابقة واتخاذ مايرونه من اجراءات بشأنها. بعد ذلك يقدم رئيس الاجتماع الموضوع الجديد بكلمة مناسبة حتى يهيئ مناخا مناسبا. يدعو الى اشتراك الاعضاء فى مناقشة هذا الموضوع.

جـ) وهناك بعض المشكلات العامة الشائعة للمناقشة الجماعية منها :

- ضعف المشاركة فى المناقشة ـــ فقد يوجد اعضاء يبغضهم الدافع للمشاركة فى المناقشات بصورة واضحة وهذا من شأنه ان يقلل من عدد الاراء التىتتيح الفرصة لاختيار افضلها.

- عدم التركيز فى المناقشة

ومن امثلة ذلك الخروج عن الموضوع الاصلى للمناقشة وتفرعها الى موضوعات

جانبية مما يخرج المناقشة عن جوهرها. وبذلك يصعب الوصول الى قرارات موضوعية يؤدى ذلك الى اضاعة وقت الاجتماع بدون جدوى.

- الافراط فى المناقشة :

وتتمثل فى الاستمرار فى مناقشة موضوع ما سبق الانتهاء منه والوصول الى قرار بشأنه. أو المبالغة فى مناقشة موضوع رغم وضوحه مما يؤدى الى ضعف فاعلية المناقشة وجدواها.

- سيطرة فرد واحد على المناقشات او احتكار المناقشة :

وغالبا مايصدر ذلك من ذوى السلطة والنفوذ، أو من الأفراد الذين يتصف سلوكهم بالرغبة او حب السيطرة فى الموضوع الواحد، قبل الانتهاء من الاولى وتلخيصها وبذلك يضمن الرئيس استمرار وتسلسل المناقشة وانتظامها وترابط الافكار وفهم الاعضاء لها.

كما ينبغى الا ينفرد احد الاعضاء بالمناقشة دون آخرين بل ينبغى ان تعطى الفرصة لجميع الاعضاء لكى يبدى كل منهم قدر الامكان برأيه فى الموضوع حتى يصير واضحا وقد يتطلب ذلك تنشيط الاعضاء الذين لايشتركون فى المناقشات والحد من افراط بعض الاعضاء فى المناقشة.

- ينبغى أن ينتهى الاجتماع فى الموعد المحدد لنهايته.

- ينبغى تسجيل مادار فى الاجتماع من مناقشات هامة ومن قرارات تم التوصل اليها.

(٣-٣) مرحلة مابعد الأجتماع (المتابعة) :

وهى المرحلة التى تلى المرحلة السابقة وفيها تجرى عدد من الاجراءات من اهمها :

أ ـ حصر الاعضاء الذين تخلفوا عن حضور الاجتماع.
ب ـ ارسال محضر الاجتماع لجميع الاعضاء سواء منهم الذيـن حضـروا الاجتمـاع او الذين تخلفوا عنه حتى يكونوا على علم بما دار فيه ويمكنهم متابعة الاجتماعات القادمة. وهذا فضلا عن الاحساس بأهميتهم وشعورهم بحاجة المجتمعين الى جهودهم.
جـ ـ متابعة ما اتخذ من قرارات فى الاجتماع حتى يتم تنفيذهـا اذ يصبـح القـرار عديـم الفائدة مالم يأخذ طريقه الى التنفيذ.

(١ـ٣) المحاضرات :-

تعد المحاضرات من وسائل الاتصال اللفظية التى تستخدم لنقل قـدر كبـير مـن المعلومات لأعداد كبيرة من الأفراد فى وقـت يمكـن تحديـده مقدمـا بدقـة. والمحـاضرة لاتسمح بمشاركة الجمهور إلا إذا سمح المحاضرون بذلك، ولهذا فأنها ذات أثر محدود فى إكساب الجمهور مهارات العمل وبخاصة فى العلاقات الأنسانية

والمحاضرة من ناحية أخرى نوع من الخطابة وإن كـانت تختلـف عنهـا بعـض الشئ مع أنها تعرض الموضوعات العملية التى تخاطب العقـل أكثر مـن التـى تخـاطب الوجدان. وتتطلب جمهورا علـى قـدر معقـول مـن الأحاطـة بـالموضوع الـذى يتناولـه المحاضر أو على الأقل له رأى فيه.

(١) وهناك ضوابط ينبغى مراعاتها بالنسبة للمحاضر :

أ ـ بالنسبة للجمهور ينبغى أن تكـون لديـه معرفـة وافيـة مـن حيـث عددهـم وأعمـارهم وحاجاتهم وخـبراتهم، وذلـك للأفـادة مـن هـذه المعلومـات فـى إعـداد مادتـه وفـى تقديـم المفاهيم المناسبة لجمهوره وفى اختيار مايهم جمهور المحاضرة ويجذب انتباههم ويثير اهتمامهم بالموضوع.

ب ـ أن تكون مادة المحاضرة عبارة عن معلومات صحيحة وحديثة وصادقة وكافية ومنظمة ومترابطة ومتصلة بالموضوع الرئيسى.

جـ ـ أن يتسم فى عرضه بالتسلسل .. وأن يشرح كل فكرة بعناية ويدعم شرحه بأمثلة من واقع المستمعين، مع عناية بوضوح الصوت بحيث يكون مسموعا للجميع، ومع تجنب الأكثار من الأشارات والحركات أثناء المحاضرة. وبالنسبة لأسلوب المحاضرة فينبغى أن يتسم بالبساطة والبعد عن التكرار واستخدام الكلمات المألوفة وتجنب الكلمات البراقة.

د ـ أن تبدأ المحاضرة بمقدمة مثيرة تساعد على تهيئة أذهان الحاضرين، وتشد أنتباههم وتزيد من اهتمامهم للموضوع.

(٢) الأجراءات التنظيمية للمحاضرة : تتضمن هذه الاجراءات تحديد الموضوع الذى يهم الجمهور، وموعد المحاضرة، واعداد المكان المناسب، ودعوة المحاضر والجمهور بالوسائل المختلفة، وتقديم المحاضر، وأخيرا تقويم المحاضرة لمعرفة مدى تحقيقها للأهداف التى استعملت من أجلها.

(٣) <u>عيوب المحاضرة</u> :

أ. لاتتيح الفرصة لتوجيه أى عناية فردية لكثرة عدد الحاضرين.

ب. من الصعب فيها التعرف على مدى استيعاب المستقبلين.

جـ . صعوبة الأحتفاظ بتركيز الجمهور على كلام المحاضرة.

د . عدم اتاحتها الفرصة لمشاركة الجمهور فى المحاضرة إلا فى الحدود التى يسمح بها المحاضر.

(٤) مميزات المحاضرة :-

أ. تدفع الحاضرون إلى الاطلاع على موضوع المحاضرة وذلك إذا قدمت بطريقة مناسبة ونجحت فى استثارة انتباه الجمهور للموضوع..

ب. تدور حول موضوع له أهميته للجمهور.

جـ. تصلح عندما يكون عدد الجمهور كبيرا.. ولهذا تعد المحاضرات وسيلة رخيصة لأنه يمكن دعوة عدد كبير للأستماع لمحاضر واحد..

د. تسمح بتقديم كمية كبيرة من المعلومات بطريقة منطقية ومنتظمة ومترابطة وفى وقت قصير.

١ـ٤ الندوة :-

المقصود بالندوة : هى عبارة عن مناقشة متكاملة بين مجموعة من المتخصصين فى موضوع معين (٢ـ٥) وجمهور معين فى جوانب مختلفة من هذا الموضوع ويتناول المتخصصون الموضوع من جوانبه المتعددة كل منهم يتبادله من زاوية او من جانب معين.

ولذلك تعد الندوة من وسائل الاتصال التى تتيح التفاعل بين المرسل (وهم المتخصصون) وبين المستقبل (الجمهور) حول موضوع معين. ولهذه الوسيلة مميزات منها :

أ ـ تتيح الفرصة للجمهور للاستماع لآراء أكثر من خبير او متخصص واحد. وتنوع هذه الاراء وتعدد المتحدثين يزيد من تشويق وانتباه واهتمام الجمهور بموضوع الندوة وحسن تفهمه لزواياه المختلفة.

ب ـ تتيح الفرصة للمناقشة بين الخبراء والجمهور مما يجعل الاتصال يسير فى اتجاهين بعكس المحاضرة التى تسير فى اتجاه واحد غالبا.

جـ ـ تصبح الندوة على درجة عالية من الأهمية اذا كان الموضوع غير مفهوم لأغلب الحاضرين.

ولاشك ان الاخصائى الاجتماعى فى حاجة الى استخدام هذه الوسيلة وذلك حتى يمكن مواجهة مشكلات المجتمع الذى يعمل معه من جوانبها المتعددة عن طريق خبراء متخصصين فيها. فلاشك ان مشكلة مثل مشكلة كثرة الانجاب لها جوانبها الدينية والصحية والاقتصادية والتربوية ويمكن معالجة هذه الجوانب بواسطة خبراء فيه.

ورغم ما للندوة من مميزات الا انها لها بعض اوجه القصور مثل :-

أ ـ الخروج بالمناقشة عن الموضوع الى موضوعات اخرى هامشية او جانبية.

ب ـ اختلال احتكار البعض للمناقشة سواء من جانب الخبراء او الحاضرين من الجمهور.

(١) **كيفية تنظيم الندوة :-**

(١-١) **مرحلة الأعداد :-**

وتتطلب هذه المرحلة القيام بعدد من الاجراءات منها :-

أ ـ ان يكون للندوة موضوع بحيث يكون محدد تحديدا واضحا ويحقق غرض من اغراض الجماعة او الجمهور.

ب ـ اختيار الخبراء اللازمين للندوة حيث يمثل هولاء الخبراء زوايا الموضوع المختلفة. كما يكون احدهم متخصص فى النواحى الاقتصادية والاخر فى الجوانب الدينية وآخر فى الجوانب الصحية.

جـ ـ تحديد جماعة او جمهور الندوة.

د ـ اعداد مكان مناسب لاقامة الندوة حيث يمكن استيعاب الجمهور وتحديد مكان مناسب لها.

هـ ـ الاعلان عن الندوة ودعوة الخبراء.

و ـ اعداد لجنة سكرتارية لتسجيل الندوة.

(١-٢) مرحلة التنفيذ :-

وفى هذه المرحلة : يبدأ المنظم الندوة فى موعدها المحدد سالفا، بأن يمهد للموضوع بكلمة مختصرة ثم يقدم الخبراء للجمهور. حيث يقوم كل واحد من هؤلاء الخبراء بألقاء كلمة عن الجانب الذى يهمه من الموضوع. ثم يسمح للجمهور بالاستفسارات والمناقشات حتى يمكنهم الالمام بجوانب المشكلة.

وتسمى الطريقة السابقة بالندوة ذات العرض الاولى اى تحدث الخبراء. أولا ـ ثم السماح بالمناقشة.

أما الطريقة الثانية فتسمى بالندوة ذات المناقشة الاولية : وفيها يتناقش ثلاثة او اكثر من المتخصصين فى الموضوع امام الموجودين لمدة تتراوح بين عشرة او عشرين دقيقة. ثم يسمح منظم الندوة للموجودين بالاشتراك فى المناقشة.

وهناك طريقة ثالثة بأن يسمح المنظم للموجودين بالاستفسار وتوجيه الاسئلة اولا ثم يطلب من الخبراء الرد على ماأثير من اسئلة كل منهم فى مجال تخصصه.

وينبغى على منظم الندوة ان يحد من خروج الاسئلة او المناقشات عن موضوع الندوة، وعليه ايضا ان يقوم بتلخيص آراء الخبراء ليساعد الجمهور على تكوين صورة أو فكرة عامة سليمة عن الموضوع. ثم ينهى الندوة فى موعدها.

(١-٣) مرحلة التقييم :-

وفيها يقوم المنظم بدراسة مدى نجاح هذه الوسيلة فى تحقيق ماكان يهدف اليه منها. وقد يستخدم اكثر من وسيلة لمعرفة ذلك، كأن يستخدم الملاحظة. فى ملاحظة سلوك الجمهور ومدى ماحدث من تعديل، أو عن طريق استفتاء لمعرفة رأيهم فى الندوة، أو يطلب منهم كتابة تقرير عن رأيهم ومدى استفادة كل منهم من هذه الوسيلة.

١-٥ المناظرات :

وهى عبارة عن مبارزة كلامية بين طرفين يمثلان فكرتين متعارضتين ومناقشتهما من كل الزوايا المختلفة مناقشة نقدية وصولا للرأى الأصوب وذلك أمام جمهور لايعرف الحل الصحيح فيه ويسمح له بالإشتراك فى المناقشة. ويقوم بالمناظرة مجموعة من ستة إلى ثمانية أشخاص يختارون لعمقهم ومقدرتهم على تفهم موضوع المناظرة وبينهم رئيس كفء مسئول بالدرجة الاولى عن نجاح المناظرة. ويجب عند بداية المناظرة أن تبدأ بداية مثيرة، لإضفاء صفة الحيوية على المناظرة. وأثناء سيرها يجب على المسئول أن يربط بين النقاط التى تثار ويوجهها توجيها ايجابيا.. ويجب أن يتحاشى التكلم مرات كثيرة، كما يشجع على توجيه الأسئلة.

وفيما يلى توجيهات لمن يريد أن يقود مناظرة ناجحة هى :-

أ. احمل الاسئلة التى يوجهها السائلون إلى من ترى أنه أقدر على الإجابة عنها من بين

الذين يتولون الإجابات.

ب. لاحظ النقاط التى تكون قد عولجت بعجلة.

جـ . لاحظ التحيز أو قلة الصبر أو الغضب.

د. استعمل قليلا من المزاح والفكاهة لتحول دون التوتر.

هـ . ساو بين المناظرين.

و. أعد الأسئلة التى يلقيها سائلوها وخاصة أسئلة لماذا وكيف.

ز. وجه المناقشة بمهارة نحو الهدف المحدد دون أن تسيطر أو تتحكم.

ح. حول إن اقتضى الأمر سؤالا بين المتناظرين إلى الجمهور دون ان تخل بالمناظرة.

ط. تجنب إعطاء المتناظرين تعليمات بالتكلم فى نواح معينة لفترات معينة حتى لاتفسد المناظرة وتتحول إلى جلسة.

(١) مميزات المناظرة :-

أ ـ تساعد على زيادة انتباه الجمهور واهتمامه وتتبعه لمايعرض من حجج ومعلومات وحقائق لكن عندما يبدأ هذا الجمهور المشاركة فى الحوار فمن المحتمل أن يحدث خروج أو تشعب فى التعليقات أو إلقاء بعض الآراء الحادة. ويقتضى الحيلولة دون ذلك تصرف حاسم وحكيم من رئيس المناظرة.

ب ـ تتيح الفرصة لمشاركة الأعضاء والتفاعل فى الاتصال.

جـ ـ تساعد الجمهور على الإلمام بجوانب الموضوع أو المشكلة بشكل أشمل والتعرف على وجهات النظر المؤيدة والمعارضة.

(٢) خطوات تنظيم المناظرة :-

(٢-١) مرحلة الاعداد :-

وعندما يستخدم الأخصائى الاجتماعى المناظرة كوسيلة للتأثير على الجمهور أو لتثقيفه أو تعليمه أو لاجتذاب تأييده لسياسة أو لموقف أو للوصول إلى الرأى الأصوب فى مشكلة ما.. فإن الأمر يحتاج إلى تخطيط وإعداد مسبق لضمان نجاحها. فبالنسبة لمرحلة الإعداد ينبغى الإهتمام بمايلى :

أ ـ اختيار موضوع أو مشكلة تهم الجمهور الذى سيشارك فى المناظرة وتتفق مع الوقت المخصص لها.

ب ـ الدقة فى اختيار المتناظرين من حيث الخبرة والمركز والمستوى العلمى.

جـ ـ تحديد دور كل متناظر فى المناظرة ومهمته وتوجيه الدعوة الى المتناظرين.

د ـ تحديد جمهور المناظرة وعدده والإعلان عن المناظرة من حيث الموضوع والمكان والزمان وتوفير الإستعدادات المناسبة لذلك.

هـ ـ تشكيل لجنة سكرتارية لتدوين مايجرى فى المناظرة وإعداد تقرير بذلك.

(٢-٢) مرحلة التنفيذ :

أما بالنسبة لمرحلة تنفيذ المناظرة فينبغى مراعاة أن تبدأ المناظرة فى موعدها وتقديم الموضوع وتقديم المتناظرين إلى الجمهور. ويحدد لكل متناظر وقت محدد مع مراعاة عدم خروج المناقشات عن موضوع المناظرة. وأن يلتزم الجمهور بالتصرفات السليمة أثناء إبدأ الرأى. وتلخيص آراء كل من طرفى المناظرة بحيث تكون واضحة للجمهور.. ثم ينهى الرئيس المناظرة فى موعدها المحدد لها.. ويلاحظ ضرورة تسجيل

كل مادار فيها من كلمات ومناقشات.

(٢-٣) مرحلة التقييم :

وبعد المناظرة تأتى مهمة تقييم المناظرة وتحديد مدى نجاحها فى تحقيق ماتهدف إليه وذلك بالأساليب البحثية المختلفة.

١-٦ المؤتمرات :-

(١) المقصود بالمؤتمر :-

المؤتمر هو "الوسيلة التى يتم بها أقناع الجمهور بفكرة أو موضوع معين أو نتائج عمل معين لكسب تأييد الرآى العام أو تهيأة الجو الملائم للتبادل الفكرى حول مشكلة أو مسألة معينة من عدد من المهتمين بتلك المشكلة أو المسألة وتهدف المؤتمرات إلى الوصول إلى توصيات وقرارات ونتائج فيما يتعلق بموضوع أنعقادها"

وعادة مايسبق عقد المؤتمر تمهيد له بعقد أجتماعات أو عمل ندوات أو أحاديث عامة وجلسات تحضيرية وأعداد البحوث والدراسات إلى غير ذلك من الوسائل المناسبة لموضوع المؤتمر وغالباً لايتعدى مدة المؤتمر عن أياما محدودة.

(٢) أهداف المؤتمرات :

تتلخص الأهداف التى تسعى المؤتمرات إلى تحقيقها فى الأهداف التالية :

أ - خلق أهتمام الرأى العام بموضوع أو بمسألة معينة.

ب ـ أقناع المسئولين فى الأجهزة الحكومية بفكرة أو قضية أو مشكلة معينة.
جـ ـ تشجيع المهتمين أو المتخصصين فى مهنة ما أو المهتميين بمسألة معينة على البحث والدراسة وتبادل الأفكار والأراء فى موضوعات تتصل بأهتماماتهم.وتشجيعهم على الوصول إلى قرارات الأتفاق على عناصر مشتركة يلتزمون بها خلال ممارستهم لمهنتهم.
د ـ توفير الجو المناسب للتبادل بين القيادات المهنية والقيادات الشعبية والمواطنين.
هـ ـ تنسيق الجهود وبث روح التعاون بين المتهمين بقضية معينة فى مجتمع معين أو بينهم وبين غيرهم من المهتمين بنفس القضية فى مجتمعات أخرى.

(٣) أنواع المؤتمرات :-

تصنف المؤتمرات أو تنقسم إلى الأنواع التالية :

(٣-١) من حيث المدة :-

أ ـ مؤتمرات مؤقتة أو وقتية :

وهى المؤتمرات التى ليس لها صفة الأنتظام فى أنعقادها أى أنها لاتنعقد بصفة دورية منتظمة وليس لها هيئة دائمة تنظم انعقادها بصفة دورية منتظمة.

ب ـ مؤتمرات دورية :

وهى المؤتمرات التى لها صفة الأنتظام فى أنعقادها، أى تلك التى تعقد بصفة دورية منتظمة بحيث تعقد على فترات محددة غالباً. كما أن لها هيئة دائمة مسئولة عن الأعداد وتنظيمها لها وأنعقادها فى المواعيد المحددة لها.

(٣-٢) من حيث الغرض :-

تنقسم المؤتمرات من حيث الغرض إلى :

أ - مؤتمرات علمة :

وهى تلك المؤتمرات التى تتناول مختلف الجوانب التى تهم الجماهير فى مجتمع معين.

ب - مؤتمرات نوعية :

وهى تلك المؤتمرات التى تختص بتناول أنشطة فى مجال معين كالمؤتمرات الاقتصادية أو الاجتماعية أو التربوية أو النفسية أو رعاية الطفولة.

جـ - مؤتمرات مهنية :

وهى تلك المؤتمرات التى يعقدها المشتغلون بمهنة معينة كالاخصائيين الاجتماعيين أو المحامين أو الاطباء.

(٣-٣) من حيث المستوى :-

تنقسم المؤتمرات من حيث المستوى إلى :

أ - مؤتمرات محلية : وهى التى تعقد على المستوى المحلى.

ب - مؤتمرات قومية : وهى التى تعقد على مستوى الدولة.

جـ - مؤتمرات أقليمية : وتعقد هذه المؤتمرات على مستوى أقليم معين عدداً من الدول.

د - مؤتمرات عالمية أو دولية : وهى التى تعقد على المستوى العالمى أو التى يشترك فيها عدد معين من دول العالم.

وهذا التصنيف لأنواع المؤتمرات لايعتبر منفصلاً تمام الأنفصال عن بعضه البعض فقد يقوم الاخصائيون الاجتماعيون فى محافظة بعقد مؤتمر دوريا لمناقشة بعض القضايا المهنية.

ففى هذا المثال تتداخل الثلاثة تصنيفات الأساسية : فهو مؤتمر دورى (وفقا للتصنيف الاول) ومن النوع المهنى (وفقا للتصنيف الثانى) ويصطبغ بالصبغة المحلية (وفقا للتصنيف الثالث).

(٤) تكوين المؤتمر :-

يتكون المؤتمر من جمعية عمومية، ينبثق عنها أمانة المؤتمر أو مجلس إدارة له، ويشكل للمؤتمر لجان معينة.

أ ـ الجمعية العمومية للمؤتمر :

وتضم جميع أعضاء المؤتمر الذين ينطبق عليهم شروط عضوية المؤتمر ويشتركون فيه. إذ غالباً ماتوضع شروط لعضوية المؤتمر وبذلك من حق الأشخاص الذين تنطبق عليهم الشروط حضور هذا المؤتمر.

ب ـ أمانة المؤتمر أو مجلس إدارته :

وينتخب أعضاء مجلس إدارة المؤتمر أو أمانته من بين أعضاء الجمعية العمومية، ثم ينتخب من بين أعضائها رئيسا، ونائبا أو أكثر للرئيس أو أكثر، ثم مقررى اللجان المتفق على تشكيلها ويعتبر رئيس أمانة المؤتمر رئيسا للمؤتمر، ويطلق عليه (أمين المؤتمر).

جـ - اللجان :-

وتشكل لجان المؤتمر من بين أعضاء الجمعية العمومية، ويتم تشكيلها أما بناء على رغبة كل عضو فى الأنضمام إلى اللجنة التى تختارها، أو يتم توزيعها على اللجان وفقا لتخصصاتهم وخبراتهم أو بأى إسلوب أخر تراه هيئة المؤتمر بحيث يتناسب هذا الأسلوب مع غرض المؤتمر، وعادة مايكون مقررى اللجان من بين أعضاء أمانة المؤتمر ليقوموا بعملية الربط بين اللجنة وأمانة المؤتمر أو مجلس إدارته.

ولايوجد عدد معين من اللجان ينبغى توافره فى كل مؤتمر بل يتحدد عدد اللجان وطبيعة عملها طبقا لما يحتاج إليه العمل فى المؤتمر ومما يساعده على تحقيق الهدف من أنعقاده إلا أن هناك لجان لابد من توافرها لكل مؤتمر من المؤتمرات وهى اللجنة التحضيرية للمؤتمر، ولجنة التنسيق وصياغة التوصيات أو القرارات التى يتوصل اليها المؤتمر.

وتشكل لجنة الصياغة عادة من أمين المؤتمر ومقررى اللجان المختلفة.

(٥) وسائل العمل فى المؤاتمرات :-

هناك العديد من الوسائل التى يمكن أن تستخدمها المؤتمرات لإنجاز أعمالها وكل مؤتمر له الحق فى أن يختار الوسائل التى تتناسب مع أعماله إلا أن أهم الوسائل التى تستخدم فى معظم المؤتمرات هى :-

أ - البحوث :-

يعد المتخصصون بحوثا فى الموضوعات المراد بحثها ومناقشتها فى المؤتمر، وتقدم هذه البحوث فى الأجتماعات-العامة للمؤتمر أو فى اللجان المختصة التى يشكلها المؤتمر.

ب ـ الاجتماعات :

وتعتبر الأجتماعات من أهم وسائل المؤتمرات عن طريقها يمارس المؤتمر نشاطه وقد تكون هذه الإجتماعات عامة لكل المشتركين فى المؤتمر، وقد تكون أجتماعات خاصة بلجان المؤتمر.

جـ ـ المناقشات :-

وتعتبر المناقشات الوسيلة التى يستخدمها المؤتمرون فى أجتماعاتهم العامة، أو فى أجتماعات اللجان إذ تناقش الموضوعات الأساسية للمؤتمر فى الأجتماعات العامة وتناقش الموضوعات الفرعية المتخصصة فى لجتماعات اللجان.

د ـ المطبوعات والوسائل البصرية :-

وتستخدم كوسائل لتوضيح الموضوع أو المسألة التى يبحثها المؤتمر أو بعض جوانب منها.

(٦) مراحل المؤتمرات :-

تمر المؤتمرات فى ثلاثة مراحل رئيسية هى مرحلة الأعداد ومرحلة الأنعقاد، ومرحلة المتابعة ونتناول كل مرحلة من هذه المراحل بالتوضيح :

(٦ـ١) مرحلة الأعداد للمؤتمر :

وهى المرحلة التى تسبق موعد أنعقاد المؤتمر ويتم خلالها :

أ ـ تحديد هدف أو أهداف المؤتمر.

ب ـ تحديد البحوث والدراسات التى تقدم فى المؤتمر، وتكليف المتخصصين بأعدادها.
جـ ـ وضع شروط العضوية ودليل عمل اللجان ونظام الجلسات.
د ـ يحدد موعد المؤتمر ومكانه ومدته.
هـ ـ عمل الإعلام اللازم بالمؤتمر وتجهيز المعارض والأفلام السينمائية اللازمة.
و ـ أختيار القادة والخبراء الذين يمكن الإستعانة بهم وأخطارهم بذلك.
ز ـ توجيه الدعوة لاعضاء المؤتمر موضحاً فيها موعد ومدة ومكان أنعقاد المؤتمر والموضوعات التى سوف تبحث فيه. إلى غير ذلك من الأعمال التحضيرية للمؤتمر.

(٦ـ٢) مرحلة أنعقاد المؤتمر :-

وفى هذه المرحلة يتم الاتى :-

أ ـ أفتتاح المؤتمر وغالباً مايكون ذلك فى أجتماع عام يبدأ بمشكلة الأفتتاح يلقيها أحد كبار المسئولين أو كبار القادة فى المجتمع.
ب ـ يعقد المؤتمر عقب ذلك أجتماعاً عاماً أو أكثر لالقاء البحوث والدراسات عن موضوعات المؤتمر.
جـ ـ ثم تعقد اللجان أجتماعات خاصة بها، ويقوم كل منها بمناقشة موضوع أختصاصها أو موضوع يحدد لها المؤتمر. وتخرج كل لجنة بتوصيات أو مقترحات تتعلق بالموضوع أو الموضوعات التى قامت ببحثها ومناقشتها.
د ـ تسلم كل لجنة توصياتها ومقترحاتها للجنة التنسيق وصياغة القرارات حيث تصيغ التوصيات أو المقترحات أو القرارات سواء كانت عامة أو نوعية تمهيداً لعرضها على المؤتمرين لإقرارها. أو أدخال تعديلات عليها.
هـ ـ يختتم المؤتمر أعماله فى اليوم الأخير لأنعقاده بقراءة التوصيات والقرارات

وتعديلها أو أضافة أو حذف بعضها وبعد أقرارها تلقى كلمة الختام فى أجتمـاع عـام ثـم ينتهى المؤتمر.

(٦ـ٣) مرحلة المتابعة :ـ

أ ـ أعداد مطبوعات المؤتمر التـى تشـتمل علـى (البحـوث التـى قدمـت فـى) المؤتمـر / محاضر جلسات الأجتماعات العامـة، وأجتماعـات اللجـان، والتوصيـات التـى أصدرهـا المؤتمر وأرسالها لأعضاء المؤتمر أو غيرها للاطلاع على نشاط المؤتمر.
ب ـ تتولى الهيئة المشرفة على المؤتمـر أو لجنـة المتابعـة المنبثقـة مـن المؤتمـر تبليـغ التوصيات والمقترحات والقرارات إلى الهيئات المعنية بالأمر. ثم متابعتها للعمـل علـى وضعها موضع التنفيذ.

٢ـ الوسائل اللفظية المكتوبة :ـ
٢ـ١ الخطابات :ـ

يمكن أن تعتمـد المنظمـــة علـى الخطابـات الشـخصية للاتصـال بـالأفراد أو الجماعات وهنا تظهر أهمية الأسلوب الذى تكتب به هذه الرسـالة والـذى قـد يكـون مـن شأنه التأثير على أفراد المجتمع تأثيرا قد يجلب معه التشجيع المالى أو الأدبى أو عكـس ذلك ـ والخطابات يجب أن تكون ذات أسلوب واضـح صريـح قويـة التعبير كمـا يجـب الأقلال ما أمكن من الخطابـات المطبوعـة اذ المشـاهد أنهـا ضعيفـة الأثـر ولاتلقـى مـن الجمهور اهتماما ـ وهناك نواح أخرى كثيرا مانغفلهـا وان كـان مـن الواجـب مراعاتهـا كالدقة فى كتابة العناوين والأسماء.

٢ـ٢ النشرات :-

تختلف هذه عن الخطابات فى كونها لاتعبر عن رأى شخص معين وانما تحمل رسالة المنظمة بوجه عام أما الخطاب فأنه ينقل وجهة نظر محددة وتختلف الأغراض التى تصدر النشرات من أجلها فبعضها يقصد منه الأعلام عن المنظمة أو القيام بحملة لجمع التبرعات أو الدعوة لفكرة معينة ـ ويجب أن يراعى فى أعداد هذه النشرات :

(أ) أن تكون مناسبة من حيث الحجم والطباعة.

(ب) أن تكون واضحة الأسلوب والأغراض.

(جـ) استعمال الألوان والاحصائيات والرسوم البيانية يعطى فكرة واضحة يسهل على القارئ استيعابها.

(د) تجنب الاسراف فى اعداد هذه النشرات.

(هـ) مراعاة مستوى الجمهور.

وتتكون النشرة من صفحة واحدة أو عدة صفحات (١ـ٣) مبوبة أو مكتوبة فى حجم ورق الكتاب العادى وذات غلاف أو سطح كبير من الورق فى طيات "مطويات" تسهل حملها ومراجعة مافيها من موضوعات وتوزع عادة بالمجان على أصحاب المصالح المرتبطة بالجهة التى تصدرها عن طريق البريد أو أثناء المناسبات المختلفة.

وتعالج النشرة موضوعات دقيقة تهم العاملين فى المنشأة مثل : معلومات عن المستجدات فى ظروف المنشأة او الإختراعات الجديدة أو تعليمات لتنظيم العمل فى المنشأة أو أنباء عن مناسبات خاصة تهم أعضاء المنشأة. أو خطط جديدة كما يمكن أن تتناول بعض الإستثمارات الجديدة والإنجازات والأعمال التى تمت فى مراحل سابقة. والنشاط الثقافى والرياضى والاجتماعى والترفيهى. والبارزون من العمال والموظفين فى الإنتاج والأداء وغير ذلك من الموضوعات التى تدعم ثقة الجمهور فى المنشأة.

(١) أنواع النشرات :-

(١-١) وفقا لمعيار الدورية تنقسم الى :

أ - نشرات دورية :-

وهى التى تصدر كل فترة زمنية محددة وهذه ينبغى أن تحمل اسما معينا وتصدر فى حجم وشكل واحد تقريبا وفى مواعيد منتظمة.

ب - نشرات غير دورية :-

ترتبط بالظروف والمستجدات ودون ارتباط بموعد منتظم لصدورها. فقد تصدر فى مناسبات معينة أو لإعلام العاملين بما يستجد من تشريعات أو سياسات أو مواقف طارئة.

(١-٢) ووفقا للنمط التحريرى السائد بالنشرة :

تنقسم إلى أنواع عديدة أهمها :-

نشرة إخبارية : تهتم بتقديم الأخبار عن التطورات المختلفة بالمنشأة.

نشرة مصورة : وهى عبارة عن مجموعة من الصور الفوتوغرافية المرتبطة بحادثة أو مناسبة.

نشرة ملخصة : تصاحب خطابا أو تقريرا معينا أو تتضمن عرضا ملخصا له.

نشرة تحليلية : تركز على التفاصيل الفنية فى موضوع معين.

٢-٣ صحف الحائط :-

وتعتبر هذه الوسيلة من وسائل الاتصال اللفظية المكتوبة التى تستخدم فى كثير

من المؤسسات والهيئات المختلفة ومن امثلتها : الجماعات المختلفة فى المدارس حيث تستخدمها لتعبر بها عن الجماعات وأنشتطها.

وتتكون صحيفة الحائط من صفحة واحدة ذات مساحة تتراوح عادة بين ٧٠ × ٩٠سم وتضم هذه الصحيفة معلومات واخبار وارشادات وتوجيهات تهم اعضاء الجماعات أو اعضاء مؤسسة معينة او تهم العاملين بهذه المؤسسة.

وغالبا ماتكون صحيفة الحائط موجهة الى الاعضاء او العاملين داخل المؤسسة اكثر من اهتمامها بالجمهور الخارجى.

كيفية تنظيم واعداد صحيفة الحائط :

أ ـ ان يحدد الهدف او الاهداف التى يراد تحقيقها عن طريق هذه الوسيلة اذ ان شكل الصحيفة وماستتضمنه من موضوعات وابواب تتوقف غالبا فى ضوء هذه الاهداف، فاذا كان الهدف هو تعريف اعضاء جماعة الادخار بالادخار واهدافه ووسائله. فيمكن ان تتضمن الصحيفة موضوعات عن الادخار واهميته.

واذا كان هناك اكثر من هدف فمن الافضل ان تأخذ هذه الصحيفة صفة الدورية والانتظام فى اصدارها. وان تقسم الصحيفة الى موضوعات يحقق كل منها هدف من الاهداف المحددة لها.

ب ـ تحديد اسم مناسب للصحيفة يعبر عنها ويرمز لها.

جـ ـ تحديد الموضوعات التى ستتناولها الصحيفة على ان تكون هذه الموضوعات تهم الجمهور الذى ستوجه اليه هذه الموضوعات، كما ينبغى ان يراعى ان لاتستغرق هذه الموضوعات من القارئ وقتا طويلا.

د ـ ان تتولى الجماعة المخصصة باعداد هذه الصحيفة جمع المعلومات عن

الموضوعات التى ستتناولها الصحيفة مستخدمة فى ذلك العديد من الوسائل سواء بالمقابلات الشخصية مع بعض المسئولين، او بالرجوع الى بعض المطبوعات والكتب والسجلات الدورية.

هـ - ان تكتب هذه الصحيفة باسلوب يتناسب مع القارئ الموجهة اليه، وان تكون الكتابة على خطوط مستقيمة وبخط واضح ويراعى عدم ازدحام المساحات، والاستعانة بالالوان ما امكن ذلك، وتدعيم الموضوعات برسوم وصور لجذب انتباه القارئ.

و - ينبغى وضع الصحيفة على ارتفاع مناسب وفى مكان مطروق والا تستمر فى عرضها فترة طويلة بل ينبغى استبدالها كل فترة محددة ولتكن اسبوع.

ثانيا : مجموعة الوسائل السمعية والبصرية :-

وهى تشمل جميع الوسائل التى لاتعتمد أساساً على الرمز فى توصيل الفكرة أو المعنى المطلوب إلى المستقبل ولكنها تشمل الوسائل التى تمكن الأفراد من ممارسة أو ملاحظة الواقع أو الشئ ذاته أو مايشبه هذا الشئ.

وهذه الوسائل متعددة ومتنوعة فمنها الرحلات والمعارض والتليفزيون التعليمى والحاسب الآلى وغيرهما من الوسائل التى تندرج تحت هذه المجموعة من الوسائل.

وهذه الوسائل لديها القدرة على تمكين الفرد أن يشعر بمايرغب فهمه أو تعلمه مستخدماً فى ذلك حاسة أو أكثر من حواسه.

(١) مميزات الوسائل السمعية والبصرية :-

أ - تتميز هذه الوسائل بتعدد أنواعها وأشكالها بما يتيح الفرصة لاختيار أو استعمال الوسائل التى تتناسب وزيادة الاهتمام والتشويق.

ب ـ تقدم أساساً حسيا لما يرغب فى التعرف عليه أو دراسته والتفاهم بشأنه.
جـ ـ تتيح الفرصة لنشاط الفرد وإيجابيته، وكلما بذل الفرد دوراً إيجابياً فى عملية التعليم كان ذلك أفضل.

(٢) **عيوب الوسائل السمعية والبصرية :-**

أ ـ بعض هذه الوسائل لايصلح منفرداً دون موجه يستعملها، فهى وسائل مساعدة فى التأثير على المستقبل.
ب ـ هذه الوسائل تحتاج إلى توفر مهارة ودراسة فيمن يستعملها وبدونها تصبح هذه الوسائل عديمة الجدوى.
جـ ـ قد يواجه الأخصائى الاجتماعى صعوبات شتى فى توفير مثل هذه الوسائل.
د ـ بعض هذه الوسائل مرتفع التكاليف مما يصعب الحصول عليه.

(٣) **قواعد اختيار الوسائل السمعية والبصرية :-**

أ ـ أن تتوافق الوسيلة مع الغرض الذى تسعى إلى تحقيقه منها فالافلام المتحركة مثلا تصلح لتقديم المعلومات التى يكون عنصر الحركة أساسياً فيها بينما تفى الصور والأفلام الثابتة بالغرض إذ لم تكن الحركة مهمة فى الموضوع.
ب ـ صدق المعلومات التى تقدمها الوسيلة ومطابقتها للواقع، فالخرائط المدرسية السياسية يجب تجديدها باستمرار بسبب استقلال بعض الدول واتحاد دول مع بعضها.
جـ ـ مناسبة الوسائل لأعمار المستقبلين ومستوى ذكائهم وخبراتهم السابقة.
د ـ أن تكون الوسيلة فى حالة جيدة من حيث الصوت والصورة.
هـ ـ أن تساوى الوسيلة الجهد والمال الذى ينفق للحصول عليها، وينبغى أن يكون العائد من استخدامها يتناسب مع ماينفق عليها.

و ـ أن تتناسب الوسيلة مع التطور العلمى والتكنولوجى لكل مجتمع.

وفيمايلى عرض لبعض الوسائل السمعية والبصرية التى يمكن أن تفيد الأخصائى الاجتماعى فى عمله :

١ـ الأشيــــاء

وهى الحقيقة ذاتها بكل عناصرها الخاصة والبيئة كما هى فى الطبيعة. المعروف أن الشئ يتكون عادة من أجزاء كثيرة مرتبة، ومنظمة بشكل ما، وموجود بهيئة معينة ذات صفات أو سمات محددة. وهذه الأشياء تتحدد كوسائل حسب أهداف الفراد أو الجماعة أو المؤسسة. فاذا كان هدف الجماعة هو معرفة عمل صحيفة حائط أو كتابة خطاب أو عمل محضر اجتماع أو معرفة أدوات لعبة معينة أو شكل ملعب رياضى أو ماتستخدمه أسرة ريفية معينة من ملابس أو حجم السد العالى أو مجمع الحديد والصلب أو مطار القاهرة الدولى أو شكل أهرامات الجيزة أو حجمها أو خدمات المركز النموذجى لرعاية المكفوفين مثلا، بالاحتكاك مباشرة بما ترغب فى معرفته، عندئذ يقال أن الجماعة تدرس الشئ ذاته دون حواجز، ومن ثم يعتبر هذا الشئ وسيلة سمعية وبصرية فى هذه الحالة.

وقد أثبتت الدراسة العملية أن الاحتكاك بالأشياء أو الواقع ذاته فى بيئته دون تعديل أو تغير فى عناصره، وممارسته ودراسته، يعتبر من العوامل الرئيسية التى تساعد الفرد على فهم أفضل. ولذا نادى به الكثير من العلماء وشجعوا على اتباعه كلما كان ذلك ممكنا، وبصفة خاصة فى المواقف الجديدة على الأفراد. أى المواقف التى ليست لديهم خبرة سابقة عنها. فقد أكد قادة التربية أهمية الاحتكاك الشخصى بالحياة لاغراض تعليمية منذ سنوات بعيدة.

(١) مزايا التعامل مع الأشياء والحقائق :-

ويمكن تلخيص أهم مزايا التعامل مع الأشياء أو الحقائق ذاتها فيمايلى :-

(أ) انها تعتبر خبرة حسية واقعية والتى ينظر اليها على انها من أهم عوامل التعليم السليم، كما انها تثير عند الفرد الشوق، والميل، والاهتمام بما يرغب فى توجيهه اليه وفهمه وتعلمه.

والاشياء أو الواقع ذاته قد يكون ماديا أى يمكن مشاهدته وتناوله والاحساس به بصفة عامة : من أمثلة ذلك النباتات والحيوانات والمصانع والمواد الكيماوية والمبانى والمواد الغذائية والملابس وأدوات الرياضة وغيرها.

وفى حالات أخرى قد يكون الواقع ذاته غير مادى أى لايمكن أن يكون دائما بذاته والاحساس به مباشرة مثل : القوانين والنظم السياسية والنظم الاقتصادية، التعاون والصدق والامانة والنظافة، وتحمل المسئولية واحترام العمل واحترام شأنها كشأن عملية هضم الغذاء لايقوم بها الا الفرد نفسه، ولايفيد أن يقوم غيره بهضم طعامه بدلا منه.

(ب) توفر الفرص لايجابية الفرد، بمعنى أنه يمكن أن تتاح للفرد فرص الفحص والدراسة والتجريب لما يرغب فى فهمه مما يساعد على تحقيق هدفه. ويقال أن من أهم التغيرات التى طرأت على التعلم وطرقه فى العصر الحاضر تتلخص فى الانتقال من نشاط المدرس فى التعليم الى نشاط الفرد فى التعليم. ومن تفسيرات ذلك أن الفرد لايتعلم مثلا القراءة الا بمحاولة القراءة، ولايتعلم الكتابة الا بالكتابة، ولايحب الناس الا باتصاله بهم، ولايتعلم الاعتماد على النفس الا اذا حاول ممارسة مواقف ومواجهتها بنفسه، وهكذا.

(٢) عيوب التعامل مع الأشياء والحقائق :-

(أ) كثرة التكاليف :-

فليس من المعقول أن تدرس جماعة ما نظم الاندية الريفية فـى دول العـالم بـأن تعيش فترة فى كل منها لتقوم بدراستها على الطبيعة، ذلك لان مثل هذا العمل سوف يستنفذ مبالغ طائلـة، وفترات طويلـة، وجهدا كبيرا قد لايتحملـه الفرد أو الجماعـة أو المؤسسة التى ينتمون اليها.

(ب) الخطورة :-

بمعنى أنه من الخطر أن تطلب من أعضـاء جماعـة أن تصـاب بمـرض مثل الدفتريا أو الكوليرا لمعرفة أعراض هذا المَرض ونتائجه، أو مايشعر به المريض مثلا، أو تطلب مـن الجماعـة أن تحتك بحيوان مفترس لمحاولـة معرفـة سعة الفم أو قـوة عضلاته أو ملمسه.

(جـ) البعد الزمانى والبعد المكانى :-

هناك موضوعات مثل الحروب الصليبية، وموقعة العلمين، وحكم محمد علـى، والازمنة الاقتصادية ١٩٢٩ وموقعه دنشواى أو مأشبه مـن حقـائق قد انتهت ومضـى عليها الزمـن، ومـن ثم أصبح بيننـا وبينهـا مسـافة زمنيـة أى "بعد زمـانى" يجعل من الصعب معايشتها أو مشاهدتها أو دراستها كما كانت على الطبيعة.

ومن الامثلة أيضا أننا اذا رغبنا فـى دراسـة واقعيـة ومعايشـة الحيـاة فى أندية الشباب فى لندن والهند والدانمارك مثلاً، نجد أن هناك أكثر من صعوبة ـ عـلاوة علـى كثرة تكاليفها ـ تقف حجرة عثرة أمامنا. من أهم هذه الصعوبـات أن هـذه الأشياء أو الحقائق موجودة فى أماكن بعيدة جدا عن مكاننا أى "بعد مكانى" مما يتطلب وقتا وجهدا

ومالا ليس فى استطاعتنا تدبيره.

(د) الندرة :-

أى عدم وجود الاشياء أو الحقائق، أو عدم توفرها فى الوقت الذى نرغبها فيه. فقد نرغب فى دراسة ثمار شجرة فاكهة معينة فى وقت لاتوجد فيه مثل هذه الثمار. ومن الامثلة ايضا أن نرغب فى دراسة ظواهر طبيعية أو اجتماعية كالفيضانات والبراكين والثورات واحتفالات الموالد، ومأشبه من أمور التى ليست متوفرة تحت ايدينا بصفة دائمة.

وفضلا عن ذلك نجد أن هناك صعوبات أخرى مثل كبر حجم الشئ أو صغره والحركة الداخلية، والسرعة والبطء، والتعقيد مما تجعل دراسة الاشياء ذاتها كما هى فى الطبيعة أمرا غير محتمل فى بعض المواقف. فى مثل هذه الحالات يمكن الاستعانة بوسيلة أخرى كالعينات أو النماذج أو أى نوع آخر من الانواع التالية.

٢ ـ العينات :-

أن أحسن مكان لدراسة نبات ما هو فى مكان زراعته، وإذا بدا ذلك صعبا فى بعض الأحيان فإن الطريقة التى تلى ذلك هى إحضار عينات من هذا النبات وعرضها على تجمعات من الزراعيين، فبذلك يمكن للزراعيين رؤية النبات وملاحظة نموه ولختبار حبوبه وجذوره.

ويتوقف عدد ما تستعمله من هذه العينات فى شرحك وتعليمك على مدى قدرتك فى الحصول عليها، فيجب أن تتذكر دائما احتياجاتك من هذه العينات وتجمع العينات وتجمع منها مايبدو ذو فائدة لك مثل عينات الحشائش والأعشاب والنباتات الطفيلية

الضارة بالمزروعات أو نماذج النباتات العطرية والطبية أو إصابة أجزاء من النبات بنوع من الحشرات أو الأمراض.

وأحسن طريقة لتحضير عينات للنباتات الصغيرة مثل الحشائش أو الأعشاب هى تثبيتها على قطعة من الورق المقوى بواسطة الخيط أو الدوبارة أو الورق اللصاق وتكتب عليها اسم النبات.

٣ـ النماذج :-

ومنها النماذج المكبرة للحشرات الضارة والآفات التى تصيب الزراعات وأنواع الحشرات الناقلة للأمراض أو الديدان التى تصيب الإنسان أو الحيوان وكذا النماذج المصغرة للمنازل أو الحظائر أو المراحيض الصحية أو حفر السماد ... وأيضا نماذج الآلات الزراعية المحسنة.

ونذكر أن العرض والشرح بواسطة النماذج والعينات رغم فائدته فى تقريب المعلومة أو الحقائق إلى الناس إلا أنه لايعادل المشاهدة الحقيقية فى الحقل وفى البيئة الطبيعية للشئ فإن ذلك أفيد دائما.

٤ـ التمثيليات :-

وهى تعبير حركى، أو حركى صوتى لتقليد الواقع المراد معرفته أو دراسته أو مناقشته، وهذه التعبيرات الحركية تختلف عن حركات الانسان العادية التى تأتى نتيجة استجابات شعورية أو لاشعورية، بمعنى أن الفرد حينما يعرض حركات، أو حركات وأصوات معينة لها هدف، وتشير الى شعوره الذاتى، وتضعه فى بؤرة شعور الآخرين،

لكى يستحث بها مشاركتهم، تصبح هذه الحالة حركات معبرة Expressive qestures أو ما نطلق عليه "تمثيل".

وللتمثيل أشكال متنوعة بمجرد الحركات التلقائية الدالة التى يؤديها صاحبها فى أى مكان ودون اعداد سابق، وتنتهى بالمسرحية المرسومة المعدة التى يرتدى فيها الممثلون الملابس الخاصة ويلعبون ادوارهم على مسرح خاص مكتملى المناظر والادوات.

(١) مزايا التمثيليات :-

للتمثيليات مزايا متعددة ويمكن حصرها فيما يلى :-

أ ــ تجعل (الرسالة) سواء أكانت أفكارا أو معلومات أو حقائق أو مواقف أو ماهو مطلوب معرفته وفهمه ــ أكثر فاعلية، حيث تتوفر المؤثرات الحسية التى تجعل المستقبل أكثر انتباها وتشوقا، وتذلل له المعانى الغامضة ومن ثم يتحقق التأثير المطلوب كهدف لعملية الاتصال.

ب ـ تقرب الماضى الذى لانستطيع الوصول اليه بذاته، وبحقائقه ومواقفه فنرى مثلا.. قصة العبور ونعيش أحداثها.

جـ ـ تختصر الوقت وتدمج الاحداث والمواقف غير المطلوبة، مما يتيح الفرص لفهم أعمق، وتركيز على العناصر المطلوب فهمها أو دراستها.-

د ـ يعتبر البعض أن التمثيل من أهم الوسائل التى تستخدم لتحقيق الشفاء النفسى.. فقيام المرء بتمثيل احدى التمثيليات أو قيامه بمشاهدتها يؤديان ــ عادة الى خفض التوتر النفسى، وتخفيف حدة الانفعالات المكبوته، وذلك عندما يندمج مع الممثل أو المتفرغ فى جو التمثيلية وينقص دورا معينا.

هـ ـ تهيىء للممثل فرص التعبير عن شخصية معينة، وفى هذه الحالة ينمى نفسه، ويخرج عن ذاتيته، كما تتطلب منه التمثيلية التأمل فى ذاته لكى يستطيع نقل الشخصية التى يمثلها.

و ـ تساعد الممثل أو المتفرج على السواء أن يشاهد موضوعات أو مشكلات تمس حياته الخاصة أو العملية، وقد تعالج أمورا يعانى منها الكثير.

(٢) أنواع التمثيل :-

تختلف التمثيليات من حيث بساطتها والاعداد لها ودرجة اتقانها وأهدافها والامكانيات المستخدمة لتنفيذها، ومن أهم أنواعها :

التمثيل الصامت Pantomime ، والمسرحية Drama ، والأستعراض التاريخى Pageant ـ وتمثل الادوار Role play ، واللوحات الحية والدمى والعرائس (ذات الخيوط) Puppetry .

ويمكن التعرض بالتفصيل لبعض هذه الانواع كمايلى :-

(٢ـ١) التمثيل الصامت Pantomime

وهو تعبير حركى صامت، ويفضل أن تصاحبه موسيقى ويعتمد على تعبيرات الوجه وحركات الجسم، ويستخدم هذا النوع من التمثيل لاغراض ترويحية أو تعليمية أو ربما علاجية.

(٢-٢) **التمثيل المسرحى :-**

وهى رواية سبق اعدادها وحفظت ادوارها ونسق أداؤها وليس للمثل الحق في الخروج عن نصها - لفظيا، أو حركيا.

ويحتاج التمثيل المسرحى الى رواية مكتوبة وممثلين وملابس وأضواء ومؤثرات صوتية وديكورات ثابتة أو متحركة، ومسرح وغيرها من الادوات، وهذه المسرحيات متعددة الانواع، فمن حيث الاسلوب الادبى قد تقسم المسرحية باللغة الفصحى، أو باللغة الدارجة (العامية)، أو مسرحية شعرية أو زجلية، ومن حيث زمنها التاريخى فتقسم الى مسرحية كلاسكية، ومسرحية معاصرة ومن حيث الموضوع والهدف هناك تمثيلية عاطفية، وتمثيلية هزلية أو مضحكة، أو تمثيلية درامية، أما من حيث الاطار الفنى فتقسم الى تمثيلية واقعية، أو رمزية، أو تمثيلية تجمع بين الواقعية والرمزية.

قواعد التمثيل المسرحى :

يعتمد التمثيل المسرحى على قدرة الممثل على التقمص، أى تقمص شخصية فرد من الذين تدور حولهم المسرحية، ويعتمد التمثيل على أسس وقواعد لابد أن تراعى وهى كما يلى:

أ - القدرة على الفهم العميق للمعانى الظاهرة المستترة التى يتضمنها النص المسرحى، والتى قد يظهرها الحوار أو لايظهرها بوضوح.

ب - القدرة على الاحساس والانفعال بهذه المعانى انفعالا يعتمد على ملكات التصور والتخيل والحس الوجدانى.

جـ - المهارة فى التعبير عن الانفعال امام المشاهدين تعبيرا واضحا سواء أكان التعبير

لفظيا (أى باستخدام الكلمات) أم غير لفظى (بتعبيرات الوجه والاشارات أو الحركات الجسمية). وكلما تمشت هذه التعبيرات مع طبيعة الدور الذى يؤديه الممثل كلما تحقق للمسرحية النجاح، واستطاع المشاهد أن يصل للمعنى المطلوب ومن ثم يتحقق الاتصال.

(٢-٣) تمثيل الدور Role-playing

هو مصطلح عام يرمز الى التمثيل التلقائى للمواقف التى تحتوى على العلاقات الانسانية، ولايحتاج الى نصوص مكتوبة ودون تدريبات طويلة، وهو عنصر من الطريقتين الشاملتين اللتين يجذبهما الدكتور "مورينو" وهما "السوسيودراما Socio drama " تمثل المشكلات الاجتماعية، و "السيكودراما Psycho drama " تمثيل المشكلات الشخصية.

(أ) مزايا تمثيل الدور :-

١ ـ يستخدم كأسلوب للتعليم أو التدريب لقدرته على أبراز صورة حقيقية للسلوك الانسانى، والعلاقات الانسانية، مما يصعب الحصول عليه باستخدام الطرق التقليدية الاخرى فى التعليم والتدريب.

٢ ـ وسيلة لتقديم مواقف ومشكلات العلاقات الانسانية، أو مواقف العمل فى المجالات المتعددة، وتصلح فى فصول الدراسة وحلقات التدريب والاجتماعات الاشرافية اذ تساعد الافراد على ممارسة المواقف بأنفسهم والوقوع فى الخطأ ومحاولة اكتساب مهارات وخبرات جديدة دون التعرض للاخطار أو المشكلات المفاجئة التى تنشأ عن مواجهة الظروف الحقيقية والواقعية، ففى هذه البيئة الصناعية يحاول الفرد أن يصل الى سلوك جديد فى حضور زملائه فقط وبعيدا عن الواقع الذى يتعامل معه الفرد.

٣ ـ يقرب الواقع فيجعل الفرد فى مواقف شبه الواقع اذ يستطيع أن يعيش الدور وينفعل به، ومن ثم يستنبط كثيرا من الحقائق التى لايستطيع بسهولة ان يصل الى معانيها من خلال استخدام الوسائل اللفظية.

٤ ـ يساعد على التعمق فى فهم مشاعر الآخرين حيثما يضع نفسه فى مواقفهم.

(ب) خطوات عملية تمثيل الدور :-

يقوم الممثل من هذه العملية بمساعدة الافراد (أعضاء الجماعة مثلا أو جماعة التدريب العملى ـ أو أعضاء اللجنة التى يعمل معها..) على آداء ادوارهم، ليندمجوا فى التمثيل بحيث يقدمون الشخصيات التى يصورونها بطريقة طبيعية، كما أنه يساعد جمهور المشاهدين على تحليل الموقف والتصرفات التى عرضت عليهم حتى ينمى لديهم التعمق والاستبصار فى فهم الموقف، ويزيد من خبراتهم فى كيفية مواجهته أو التعامل خلاله.

(جـ) خطوات تنفيذ تمثيل الدور :-

(١) ـ تعريف الموقف أو المشكلة وتحديدها :-

ويقوم المشرف على تنفيذ الدور بالتعاون مع الجماعة على تحديد المواقف التى ترغب من خلالها اكتساب الخبرة والمهارة، فقد تختار جماعة التدريب العملى موقف بين عميل وأخصائى اجتماعى خلال المقابلة أثناء تطبيق الأخصائى لشروط المؤسسة، أو موقف أخصائى مع جماعته خلال مساعدتهم على اتخاذ قرار بشأن مشروع أو برنامج معين.

(٢) ـ تهيئة الموقف :-

فى هذه المرحلة يقوم المشرف بمساعدة الافراد على تهيئـة الموقـف مـن خـلال رسم الموقف وتحديد مسئوليات كل من المشتركين فى التمثيل.

(٣) ـ توزيع الادوار :-

يتفق مع الاعضاء الذين لديهم استعداد للتمثيل، ثم توزع الادوار عليهم، وبصفة عامة أن يكون اختيار هؤلاء على اساس قدرتهـم علـى اجـادة تمثيـل الـدور دون تهيـب للموقف.

(٤) ـ التلخيص واثارة الانفعال :-

يتم فى هذه المرحلة تلخيص الموقف أو المشكلة للممثلين ودور كل منهم، وقـد يكون ذلك على انفراد. كما يجـب عـرض الموقـف علـى بـاقى اعضـاء الجماعـة لكـى يتعرفوا على مايجب ملاحظته ومراقبته، أما بالنسبة للممثليـن فيمكـن أن يهيئـوا انفسـهم أنفعاليا بالتحدث معا عن أدوارهم.

(٥) ـ التمثيل :-

حيث يؤدى الممثلون ادوارهم كما رسمت لهم، دون الخروج عن الموقف الـذى حدد لدراسته وفهمه.

(٦) ـ وقف التمثيل :-

يستمر تمثيل الموقف فترة معينة، ويجب وقف التمثيل فى الحالات التالية :-

(أ) حينما يستعرض مايكفى من السلوك بما يتيح الفرص لتحليل الموقف المعروض.

(ب) حينما يستطيع المشاهدون استنباط ماسوف يحدث لو استمر التمثيل.
(جـ) يقع الممثلون فى مأزق نتيجة لابتعادهم عن الشخصيات المرسومة لهم.
(د) نصل الى النهاية الطبيعية للموقف.

(٧) ـ تحليل المشهد التمثيلى :-

فى بعض الاحيان تبدأ المناقشة والتحليل مع الممثلين أنفسهم باستعراض ملاحظاتهم الاولية عن انطباعاتهم الشخصية الخاصة بأدوارهم وأدوار الآخرين، وقد يتدخل المشرف أو المسئول عن ادارة التمثيل بتوجيه الاسئلة لهم أمام المشاهدين، وفى أحيان أخرى تبدأ المناقشة عن طريق المشاهدين، على أن يراعى أن لاتدور المناقشات حول اجادة الممثلين لادوارهم، بل ينصب الاهتمام على الموقف ذاته.

(٨) ـ تثبيت الدروس المستفادة :-

من خلال المناقشات يمكن أن نصل الى استخلاص الحقائق والمعلومات التى ترمى الى تطوير خبرة الجماعية بالنسبة للموقف ويمكن عقب المناقشات اعادة التمثيل مرة أخرى بعد أجراء التعديلات التى تم مناقشاتها حتى تثبت الدروس المستفادة.

٥ ـ الرحلات :-

أن الرحلات كاحدى محتويات البرامج وسيلة وليست هدفا فى حد ذاتها، لان الهدف يكمن فيما يحصل عليه عضو الرحلة من خبرات ومهارات حين ينتقل من مكان الى مكان، ليزداد علما، أو يكتسب خبره، أو يستمتع بما فى الطبيعة من جمال ومتعة.

وأهم هذه الخبرات اعتماد الفرد على نفسه عن طريق المشاركة فى آداء

الخدمات لمجموع والقيام بخدمة نفسه بنفسه، كما أنها تساعد على تكوين الشخصية الاجتماعية عن طريق اتصال الفرد بغيره فى بيئات مختلفة ذلك الاتصال الذى يجعله متكامل الشخصية، وينمى قدراته، ويكسبه معارف وصداقات جديدة.

(١) أغراض الرحلات :-

أ ـ الرحلات وقت طيب يشعر فيه الاعضاء الى حد كبير بالتحرر والانطلاق والراحة النفسية، ولذلك فهى وسيلة لشغل وقت الفراغ.

ب ـ توفر الرحلات الفرصة للمشتركين فيها أن يكتسبوا الخبرات الجماعية عن طريق مناقشة الاعضاء لاختيار الرحلة ومكانها، وقيمة اشتراكها وتنظيمها، وتوزيع المسئوليات المتعلقة بها عليهم.

جـ ـ تزود الرحلات الاعضاء بالمعلومات التى تعمل على اتساع دائرة ثقافاتهم ومعلوماتهم، كما تثير وتنمى فيهم دوافع الاستكشاف وحب الاستطلاع والبحث عن الحقيقة.

د ـ تتيح الرحلات الفرصة لتدريب الاعضاء على الخلق والابتكار عن طريق تفاعلهم مع الطبيعة ومناقشاتهم لما شاهدوه فى أثناء الرحلة.

هـ ـ تساعد الرحلات الاعضاء على التعرف على مجتمعهم ومختلف بيئاته والوقوف على مشكلاته واقتصادياته وامكانياته.

و ـ تتيح الرحلة الفرصة للاعضاء على التعبير عما فى نفوسهم، وتظهر ميولهم ورغباتهم، وبذلك تكون الرحلة فرصة طيبة تساعد الاخصائى على زيادة تعرفه على أعضاء الجماعة ومساعدتهم على أحسن وجه ممكن.

ز ـ [illegible]ح الرحلات الفرصة لتدريب اعضائها على التعاون وتحمل المسئولية وذلك فى أثناء تنفيذ برامجها التى تتطلب اشتراك وتعاون الاعضاء المشتركين فيها ومجهوداتهم.

ح ـ الرحلات وسيلة مهمة لتنمية العلاقات بين اعضاء الجماعة والاخصائى وبين الاعضاء بعضهم البعض، وبين الاعضاء كجماعة والجماعات الاخرى فى المؤسسة.

(٢) أنواع الرحلات :-

تتعدد أنواع الرحلات بالنسبة لاهدافها وأغراضها، ويمكن حصر **أنواع الرحلات فى الآتى :-**

(٢-١) الرحلات العلمية :-

وهى الرحلات التى تهدف اعضاؤها الى دراسة مباشرة لناحية من النواحى كدراسة احدى البيئات الريفية أو الصناعية، أو دراسة بعض النباتات باحدى المناطق، وهكذا تتعدد اتجاهات الرحلات العلمية حسب تخصص القائمين بها ودراستهم، وهى تساعد الاعضاء على اكتساب الكثير من الخبرات العلمية علاوة على مايستمتعون به من قضاء وقت طيب، وصحبه ذات علاقات اجتماعية طيبة.

(٢-٢) الرحلات الثقافية :-

وهى الرحلات التى يهدف اعضاؤها الى التزود بالمعلومات المختلفة التى تزيد من ثقافتهم وتوسع آفاقهم لنواح جديدة، كزيارة المتاحف والمصانع الاثرية والمشروعات العمرانية

(٢-٣) الرحلات الرياضية :-

وهى الرحلات التى تحتاج الى مجهود بدنى كبير نوعا، كالرحلات التى تكون فى المناطق الصحراوية، أو الجبلية، ويتمتع فيها الاعضاء بمشاهدة المناظر الطبيعية

الجميلة بجوار المجهود الجسمى الذى يبذلونه.

(٢-٤) الرحلات الترويجية :-

وهى الرحلات التى تعتمد اساسا على قضاء وقت مرح يسعد فيه الاعضاء بتغيير مؤقت فى حياتهم، كزيارة الحدائق والمصايف والمشاتى وهى تساعد على الراحة النفسية والاستجمام.

وعلى الرغم من أن الصبغة العامة للرحلات تجعلنا نسميها رحلة علمية أو ثقافية أو ترويحية، الا أنه من النادر أن يقتصر برنامج الرحلة على نشاط دون الآخر، فالرحلة الثقافية تتخللها النواحى الترويحية فى حين أن الرحلة الترويحية يضم برنامجها فى كثير من الاحيان النواحى الثقافية وهكذا.

هذا، وقد تكون الرحلات قصيرة أو طويلة، فالرحلات القصيرة هى التى تنتهى فى نفس اليوم والتى تكون قريبة من محل الاقامة، وهذه تكون بمثابة جولات قصيرة للترويح، أو زيارة متحف أو مصنع أو مشروع لايتطلب وقتا طويلا، اما الرحلات الطويلة، فهى الرحلات التى تستغرق أكثر من يوم، وكذلك الرحلات الطويلة الى البلاد البعيدة، وهى تتطلب اعداد وتنظيما، كاتخاذ الاجراءات للاقامة فى المعسكرات أو بيوت الشباب أو غيرها، تدبير التغذية والزيارات وغير ذلك من ترتيبات تحتاج الى اتصالات خاصة.

كما أن الرحلات قد تكون داخلية أو خارجية، فالرحلات الداخلية هى الرحلات التى تكون داخل الحدود الجغرافية لجمهورية مصر العربية وقد تكون قصيرة أو طويلة، وهى تهدف الى تعرف الافراد على بلادهم وطبيعتها ومواردها وحاجتها، وذلك بالاضافة الى فوائد الرحلات الاخرى وكلما عرف الفرد بلده كلما زاد حبه وولائه لها، أما الرحلات الخارجية فهى الرحلات التى تكون الى البلاد العربية الشقيقة، أو الى

البلاد الاوروبية للتعرف على هذه البلاد وأهلها والوقوف على عاداتهم وتقاليدهم وثقافتهم فى بلادهم، كما أنها مثار للدعاية الطيبة لجمهور مصر، ولذلك عن طريق اختلاط أعضاء هذه الرحلات بغيرهم من شعوب البلاد الاخرى وذلك بالاضافة الى فوائد الرحلات الاخرى.

(٣) دور الاخصائى فى الرحلات :-

الاخصائى هو المسئول الأول عن تنفيذ الرحلة وتحقيق أهدافها وخط سيرها وتنفيذ برامجها وتعليماتها، وتحتاج مهمته لخبرة خاصة وتدريب سابق، وينحصر دوره فى الآتى :-

(٣-١) اعداد الرحلة :-

وعلى الاخصائى فى هذه المرحلة مراعاة الآتى :-

أ - لابد وأن تنبع الرحلة من رغبات الاعضاء ونشاطهم، وأن تتناسب مع قدراتهم المالية.

ب - يجب على الاخصائى أن يساعد الاعضاء على اختيار الرحلات الخاصة بالبيئة المحلية أولا، ومافيها من معالم وحياة، وفنون شعبية.

جـ - يجب على الاخصائى مراعاة اعمار الاعضاء وثقافتهم وجنسهم ومناسبتهم للرحلة التى يراد القيام بها.

د - لابد من وجود غرض واضح محدد للرحلة ويعرفه الاعضاء.

هـ - يجب أن يعمل الاخصائى على الاعداد لرحلة قبل موعدها بوقت كاف، وكل مجهود يبذل فى الاعداد يوفر مجهودا كبيرا فى اثناء القيام بالرحلة نفسها.

و - يجب على الاخصائى أن يساعد الاعضاء على تحديد مكان وموعد قيام الرحلة،

وكذلك عودتها، حتى يعرفها ويحترمها الاعضاء أنفسهم.

ز ـ يجب على الاخصائى أن يأخذ موافقة أولياء أمور الاعضاء كتابة على القيام بالرحلة قبل اجرائها، وبخاصة اذا كان الاعضاء صغار السن، كما يجب أن يخطروا بموعد قيام الرحلة وعودتها.

ح ـ يساعد الاخصائى الجماعة على توزيع مسئوليات الرحلة على الاعضاء ويتضمن ذلك جمع الاشتراكات، وشراء الطعام، واحضار الادوات وعمل الاتصالات لطلب التصريح وعمل التسهيلات حسب الحاجة اليها، مع مراعاة أن تتناسب المسئوليات مع قدرات الاعضاء، والا اضطر هو الى تحمل المسئولية والقيام بما هو مطلوب.

ط ـ يجب على الاخصائى ان يساعد الاعضاء على وضع وتنفيذ برنامج الرحلة، والبرنامج فى الرحلة هو العمود الفقرى الذى يتوقف عليه نجاحها أو فشلها، ويجب مراعاة الآتى فى برنامج الرحلة :-

(١) ترتيب اماكن الزيارة وتحديد مواعيدها.

(٢) ترك بعض الوقت لراحة الاعضاء وغذائهم... الخ.

(٣) يشمل الجانب الترفيهى للبرنامج الاتى :-

أ. برامج السمر، وتعد اعدادا مناسبا لكل رحلة من حيث المكان والامكانيات المختلفة.

ب. العاب التسلية.

جـ. المسابقات.

د. الالعاب الرياضية والمباريات، ويشترط أن تكون مناسبة لمكان الرحلة ولسن الاعضاء وجنسهم.

هـ. الهوايات الخاصة ــ حيث يترك للاعضاء فى الرحلة فرصة لاشباع هواياتهم الخاصة، كالرسم والتصوير، وجمع مايوجد فى مكان الرحلة، كالصخور وأوراق الاشجار والبذور..الخ.

(٣ـ٢) تنفيذ الرحلة :-

وعلى الاخصائى فى هذه المرحلة مراعاة الآتى :-

أ ـ يحسن بالاخصائى ان يلقى نظرة فاحصة اخيرة قبل القيام بالرحلة مباشرة، فيلاحظ هل يوجد أحد مريض؟ وهل الزى مناسب؟ وهل التموين والادوات كافية؟ ثم يتمم على الاعضاء، ويلخص لهم الغرض من الرحلة، ويحدد مسئولية الاعضاء الملقاة على عاتقهم ليعرفوها قبل القيام بالرحلة، ويؤكد للاعضاء أهمية السلوك الحسن، ويذكر لهم شروط الامان التى تراعى فى أثناء الرحلة منعا للحوادث والاخطار.

ب ـ لامانع من الغناء الجماعى فى الطريق المناسب أو السيارات أو القطار وعند المرور فى الشارع يراعى تفادى أخطار المرور، وفى أثناء الطريق يمكن للاخصائى شرح المعالم الهامة، ولابد أن تسير الجماعة دائما مع بعضها، وعليه مراعاة البرنامج الموضوع وتنفيذه بدقة ومرونه، واذا ماتوقع الاخصائى تأخر الرحلة عن موعد عودتها لسبب قهرى، وجب عليه أن يخطر المؤسسة باسرع مايمكن حتى يمكن اخطار أولياء أمور الاعضاء وطمأنتهم.

ولاشك أن نجاح الرحلة يتوقف الى حد كبير عى مهارة الاخصائى وتعاون الاعضاء معه حسب استعدادهم وقدراتهم على هذا التعاون الذى يخلقه هو فيهم.

ويجب أن يكون الاخصائى على درجة كافية من المرونة بحيث يستطيع التكيف والتصرف فى تنفيذ البرنامج كلما اتيحت الفرصة حتى يلمسوا العمل بأنفسهم ويخلق فيهم القدرة على القيادة والتعاون واحترام نظم الرحلة وعليه قبل كل شىء أن يتخذ الاسلوب الديموقراطى كوسيله فى تعامله مع الاعضاء.

(٣ـ٣) تقويم الرحلة :-

يجب على لخصائى الجماعة أن يساعد الاعضاء على تقويم الرحلة ويشمل

تقويم الرحلة جانبين، أولهما .. جانب البرنامج ومحتوياته والطريقة التى تم بها تنفيذه خلال الرحلة، وذلك بالقياس الى البرنامج الموضوع اساسا لذلك، أما الجانب الثانى .. فيشمل الاعضاء المشتركين فى الرحلة من حيث سلوكهم الفردى والجماعى، واشتراكهم فى البرنامج واستجابتهم له ومدى تعاونهم وتحملهم المسئوليات التى القيت عليهم، وكذلك تصرفهم فى المواقف التى مرت بها الرحلة.

ويجب على الاخصائى ان يرسل خطابات شكر لكل من ساعدهم وقدم لهم الخدمات المختلفة فى اثناء الرحلة، وعليه أن يخطر الجماعة بذلك، كما يجب أن يكون للرحلة أمتداد داخل المؤسسة مثل : اقامة معرض لما جمعه الاعضاء من العينات والصور والرسوم فى اثناء الرحلة، أو غير ذلك.

٦ ـ المعارض :ـ

تتاح الفرصة للمنظمات الاجتماعية للاشتراك فى بعض المعارض وخصوصا الذى يلحق منها بالمؤتمرات الاجتماعية ولايشترط أن يكون للمنظمة بعض الانتاج ليتسنى عرضه فان نشاط الهيئة يمكن أن يوضح بالخرائط والرسوم البيانية والجداول والنماذج المختلفة. هذا وقد اتضح بالتجربة أن النماذج التوضيحية أبعد أثرا من الصور كما أن النماذج المتحركة أقوى أثرا من الثابتة كما يجب أن يوضح كتابة المقصود من كل صورة أو رسم. ويعقد فى القاهرة كل عام مؤتمر للعمل الاجتماعى ويقام بهذه المناسبة معرض لمنتجات الجمعيات والمؤسسات الاجتماعية ويمكن أن تكتمل الفائدة منه لو زود بالرسوم والبيانات الايضاحية عن نشاط هذه الهيئات. ومهما كانت الوسيلة التى تتبعها المنظمة فى نقل رسالتها الى أفراد المجتمع فانه يتعين عليها أولا أن تحدد ماتريد أن تنقله من نشاط المنظمة أو جهودها أو مشروعاتها الى الجمهور، وتجد مادة وفيرة لهذا من ملفاتها ومحاضر جلسات لجانها المختلفة وبحوثها،

ولذلك يجب أن يوجد بكل منظمة ملفات خاصة تضم كل مايصح نشره على الجمهور يلجأ اليها للاستعانة بها فى الوقت المناسب أما البيانات الأخرى التى تحتاج اليهـا والتـى لاتتصل بالمنظمة ذاتها فيمكن الحصول عليها من المكتبات العامة والصحف والمتـاحف أو الأفراد أنفسهم – ويجب فى جميع الحالات أن نراعى مايأتى :-

(أ) أن البرامج الضعيفة من شأنها الاقلال من اهتمام الجمهور ومساعدته الماديـة والروحية والمعنوية لمشروعات الاصلاح الاجتماعى المختلفة.

(ب) يجب على كل عضو من المنظمة أن يشترك فى اعداد البرامج سواء فى ذلك المنظم أو المشرف أو الباحث الاجتماعى أو الاخصائى.

(جـ) تصميم هذه البرامج يحتاج الى دراسة ومهارة وخبرة.

(د) برامج النشاط الاجتماعى وبرامج اتصال المنظمة بالمجتمع كل لايتجزءان.

(هـ) يجب مراعاة ملاءمة البرامج للبيئة المحلية فما يناسب البيئة المصرية لايلائم اطلاقا البيئة الفرنسية.

(و) البرنامج الملائم لايستند الى التغالى والمبالغة أو التواضع والاقلال من شأن الجهود التى تبذل بل يستند الى الحقائق دون غيرها.

(ز) يجب أن تكون سياسة المنظمة بعيدة المدى تنظر الى المستقبل البعيد تفكر فى الحاضر وتستفيد من الماضى وتعمل للمستقبل.

(ح) فى الدعوة لبرنامج معين أو النشر عن منظمة معينة يتعين الابتعاد عن تحقير هيئة من الهيئات أو الاقلال من جهودها ونشاطها.

(ط) كما يجب فى جميع الأحوال الا نجمد جهود الأفراد والهيئات التى تؤدى خدمات ممتازة بل يجب الاشادة بها دائما وفى هذا تنشيط لروح التعاون الصادق.

٧ ـ الرسوم :-

تعد الرسوم ضمن الوسائل السمعية والبصرية لانها تقدم اساسا حسيا بصريا يمكن أن يساعد على توضيح الافكار والحقائق كالشكل والتركيب والحجم والنسب والعلاقات وتضم الرسوم انواعا كثيرة من بينها :-

(١) الرسوم البيانية وهذه بدورها تشمل :-

أ) الاعمدة البيانية : وهى خطوط مستقيمة تتساوى فى القاعدة وتختلف فى الارتفاع حسب المقدار أو القيمة التى تمثلها ويعرض هذا النوع العلاقة بين حقيقتين أو أكثر.

ب) الصور البيانية : وتمثل فيها الاعداد بالصور أو الرسوم.

جـ) المساحات البيانية : مثل الدائرة أو المربع أو المستطيل أو المثلث.

د) الخطوط البيانية المستقيمة والمتكسرة والمنحنية.

(٢) الكاريكاتير :-

ويستخدم لتوضيح بعض الافكار أو لمحاربة عادة سيئة ومن المهم أن يكون الرسم واضحا ومعبرا أو مناسباً للعملاء وبيئتهم.

(٣) الخرائط :-

ويفيد فى تحديد وتوضيح المواقع والاتجاهات والارتفاعات والمساحات وتشمل منضدة الرمل والخرائط البارزة والكرات الارضية ..... الخ.

(٤) اللوحات :-

وتتضمن معلومات أو البيانات مثل اللوحة التى توضح انواع الخدمات فى مؤسسة ما.

٨ ـ الصور المتحركة

من الوسائل التى تدخل فى هذا النوع، الافلام السينمائية، والبرامج التليفزيونية، وأشرطة الفيديو ـ لوجود تشابه فى صفاتها الاساسية، فكل منها عبارة عن صور، فيها حركة، وتعرض على شاشة. وفيما يلى مناقشة لكل من الافلام والبرامج التليفزيونية والأفلام السينمائية.

٨ـ١ البرامج التليفزيونية

يجمع التليفزيون بين استثارة الاذن والعين. وهو فى الواقع سينما صغيرة فى البيت، ولايجد القدرة على الافادة منه الا قلة عدد الاجهزة. ولكنه دون ريب أكثر الاجهزة تأثيرا ونفاذا.

والحق أنه كما لاحظ أحد الباحثين يحتكر الحواس والانتباه ولايترك للناس سوى أن ينظروا ويستمعوا.

وقد شعر الكثيرون بما للتليفزيون من أثر كبير على مشاهديه يزداد عمقا واتساعا بمرور الوقت حتى أن بعض خبراء وسائل الاتصال الجمعى يرى أن "التليفزيون شئنا أو لم نشأ"، سيبلغ مدى أوسع فى التأثير على حياتنا وحياة مجتمعنا وأمتنا والعالم أجمع، والسبب فى ذلك واضح، وهو أن التليفزيون مجالا من مجالات الاتصال بالجماهير يتجاوز فى فاعليته كل ما عرفته حضارتنا على الاطلاق.

وقد ثارت مناقشات كثيرة حول التليفزيون كأداة من أدوات الاتصال الجمعى تؤثر فيمن يقبل على مشاهدتها من الافراد من مختلف الاعمار والمستويات الاجتماعية والثقافية تأثيرا كبيرا، حيث يتخوف البعض من آثاره وخاصة على النشىء. ويرى البعض الآخر أنه أداة عظيمة النفع فى التوعية والتثقيف والتسلية، وفريق ثالث يقف حائرا، فهو يرى أنه قد يفيد، ويضر، ولكنه على غير بينه من طرق الافادة منه وقد دفع هذا الخلاف على آثار التليفزيون، المسئولين عن الاعلام وادارات التليفزيون فى أنحاء العالم الى الاستعانة بالخبراء لاجراء بحوث ودراسات للتحقق من بعض مايثيره

التليفزيون من مشاكل ومخاوف، وللاجابة على بعض الاسئلة التى تهم الاباء المصريين، والتى تتعلق بما للتليفزيون من أثر فى اتجاهات وقيم وعادات المشاهدين وأوجه نشاطهم وكذلك لاستطلاع آراء جمهور المشاهدين فى برامجه بحيث يمكن تعديلها على قدر الامكان لتناسب أذواق مختلف فئات جمهور مشاهدى التليفزيون.

ولابد من استغلال التليفزيون كوسيلة تعليمية للاسباب التالية :-

١ ـ له القدرة على جذب الانتباه وذلك لوجود الصور المرئية.

٢ ـ له قدرة على تركيز انتباه الناس فى أشياء محددة بالذات.

٣ ـ عدساته تكبر الاشياء الصغيرة التى تراها العين.

٤ ـ قدرة التليفزيون على الانتشار حيث يراه عدد كبير من الجمهور.

معتمدا على الاساتذة المتخصصين، وذلك تفاديا لمايلى :-

(أ) قلة عدد المدرسين المتخصصين فى مختلف المواد.

(ب) قلة وسائل الايضاح اللازمة لعملية التعليم فى العلوم الطبيعية وفى مراحل التعليم الادبى.

(جـ) عدم كفاية المبانى الخاصة بتجميع الدارسين (مدارس ـ جامعات).

(د) تفريق الجمهور وتشتتهم.

ولذلك يجب التنسيق بين المواد التعليمية والمواد الترفيهية.

ويمكن أن يخدم التليفزيون فى عمليتين هامتين هما :-

١ ـ عملية منهجية من جهة الى الدارسين والتنظيميين الذين يتلقون مناهج تعليمية معينة (كما فى المدارس مثلا).

٢ ـ عملية تعليم الكبار، وفى هذه الحالة لايصبح التليفزيون عملية منهجية وغير مرتبطة بمرحلة دراسية معينة، وانما يهدف الى تعليم بعض أنماط المهارات. وينظر الى التليفزيون على أنه وسيلة للاعلام يغلب عليها نواحى التسلية والترويح ومثل هذه الاستجابات متوقعة بطبيعة الحال ولاغرابة فيه فقد سبق أن لاقت الاذاعة والافلام مثلا استجابات مماثلة فى المجال التربوى التعليمى.

التليفزيون كغيره من الوسائل التعليمية الأخرى له مزاياه وله فى نفس الوقت نواحى قصوره فالتليفزيون يجمع بين مزايا الاذاعة والافلام. ويتميز التليفزيون بقدرته على عرض صور بصرية حركية وصوتية للأحداث وقت وقوعها ومثل هذه الاذاعة المباشرة الحقيقة الحية للاحداث المختلفة تزيد من أثارة دوافع المشاهدين واهتماماتهم وتستحوذ انتباههم لانها تثير فى نفوسهم الاحساس بالمشاركة فيما يجرى من احداث وكذلك من تسلسل الاحداث وتتابعها ونتائجها النهائية غير معروفة أو محددة. ويمكن أن نشعر بالفرق بين درجة الدافعية والأثارة عندما تشاهد برنامجاً معيناً يذاع على الهواء وعندما نشاهد تسجيلا لنفس البرنامج مرة أخرى.

ويمكن أن نستخدم تقريبا فى البرامج التليفزيونية كل أنواع الوسائل والمواد

السمعية البصرية كالافلام والنماذج والعينات ومصادر البيئة الثقافية والطبيعية والمعارض وتتيح هذه الأمكانيات وتنوعها مدى هائلا فى التفسير والتوضيح، وتجعل البرامج التليفزيونية مشوقة تجذب انتباه المشاهدين ويمكن للبرامج التعليمية أن تتناول عرض موضوعات متنوعة فى مناهج العلوم والرياضة واللغات والمواد الأجتماعية والأدب والموسيقى وغيرها مما يدرس فى الكليات والمدارس على أختلاف مراحلها.

وللتليفزيون أمكانيات متعددة ومتنوعة فى مجالات محو الأمية وتعليم الكبار والثقافة الجماهيرية وفى مختلف النواحى الأجتماعية والدينية والعلمية والصحية والسياسية، والأقتصادية. والتليفزيون كالفيلم يمكن أن يؤثر فى الأفكار والمعتقدات والأتجاهات التى لدى المشاهدين وتعزيزها وعلى الأخص حين يضيف شيئا إلى مايعرفه المشاهد.

ولقد اجريت عدة أبحاث ودراسات تجريبية بتقصى الفوائد التعليمية للتليفزيون ومقارنة ذلك بالوسائل التعليمية الأخرى. وقد بينت نتائج بعض الأبحاث أسهام التليفزيون فى نواحى تعليمية وأكدت قيمتها. وفيمايلى نلخص أهم النتائج :-

أ - يستطيع الافراد أن يتعلموا عن طريق البرامج التعليمية والتليفزيونية الهامة.

ب - يزيد عدد التلاميذ الذين يتعلمون عن طريق الدروس والعروض التليفزيونية.

جـ - التليفزيون وسيلة فعالة لتقديم العروض التوضيحية الدقيقة التى يتعذر أو يصعب أجرائها.

د - مشاهدة الأطفال للبرامج التليفزيونية الهادفة تساعد على نمو ثروتهم اللغوية وتزيد

من كمية القراءة الحرة فى المجالات العلمية المبسطة والجرائد اليومية.

هـ ـ التليفزيون وسيلة ذات أثر فعال فى تعليم المهارات الحركية كما أن له تأثير على حركات ومهارات الافراد وأتجاهاتهم وسلوكهم.

وعلى الرغم من كل هذه المزايا فالتليفزيون أداة اتصال فى اتجاه واحد والمدرس على شاشة التليفزيون لا يشعر بالألفة وجو المشاركة ـ الذى يشعر به عادة مع التلاميذ في حجرة الدراسة ـ وهذه الالفة فى الواقع مايفرق بين الأداء والاتصال من جانب واحد وبين التفاعل الحقيقى المتبادل بين المدرس وتلاميذه.

٨ـ٢ الافلام السينمائية

تعتبر الافلام السينمائية أحد وسائل الاتصال الجماهيرى، أخذت مكانتها فى الآونة الاخيرة، ذلك بعد تقدم فنون تصوير الصور المتحركة وعرضها، وأصبحت للسينما قواعد خاصة فى التعبير، تجمع بين الصوت والصور المتحركة، وتعددت فنون الشاشة العريضة يوما بعد يوم. كل هذه الفنون ترمى الى عرض حركة وصوت يشبهان الواقع الى حد بعيد ليستأثر العرض بانتباه المشاهد، ويشده الى الموضوع المعروض على الشاشة باعتبار ذلك الموضوع يمثل مضمون الرسالة الاتصالية ومحتواها.

وبتقدم الاسلوب السينمائى، تحررت السينما من مجرد تسجيل الواقع تسجيلا

حرفيا الى تفسير الواقع واظهاره بزاوية جديدة تخضع فيها الصورة المتحركة للنشاط الفكرى الانسانى. وأمكن بذلك زيادة التأثير على جمهور الناس. هذا، ولم تقتصر وظيفة السينما على الترفيه والتوجيه فحسب بل شملت التدريب والتعليم والاعلام والدعاية، مما جعل هناك عدة تصنيفات لانواع الافلام السينمائية، حيث تصنف على اساس الغرض، فيقال أفلام دعاية وأفلام ترفيه أو تدريب أو تعليم، وقد تصنف على أساس فئات المشاهدين فيقال أفلام للاطفال أو الشباب أو البالغين أو تقسم على أساس الموضوع الذى تعالجه، مثل الافلام الصحية والزراعية والصناعية والاجتماعية والرياضية والحربية أو التاريخية وهكذا.

(١) مزايا الافلام السينمائية :-

أ - قدرتها على اظهار الحقائق :-

تشترك الافلام مع كثيرا من وسائل الاتصال السمعية والبصرية الاخرى فى كونها تظهر عناصر رئيسية من وقائع الحياة، وذلك عن طريق اختصار أو استبعاد العناصر الاقل أهمية التى يظن أنها تشتت انتباه المشاهد، وبذا يمثل الفيلم الواقع مركزا، ويتناول التركيز عنصر الوقت فيقصر، والمكان فيقرب، والموضوعات المصورة فيهتم بما يجب على مشكلات المشاهد، وقد يصير الفيلم أكثر توضيحا للواقع من الواقع ذاته، مما يجعله على درجة عالية من الكفاية فى توصيل الافكار والاتجاهات والمعلومات والحقائق للمشاهد.

ب ـ الاستحواذ على الانتباه :-

هناك عدة عوامل تجعل المشاهد لايملك سوى أن يركز انتباهه باستمرار طالما يشاهد الفيلم، منها ماهو مرتبط بالتمثيل أو المؤثرات الصوتية، ومنها ماهو مرتبط بالانفعالات والنواحي الوجدانية وآخر مرتبط بالالوان المستخدمة والموسيقى وغيرها.

جـ ـ تسجيل مواقف وخبرات غير متكررة :-

فهناك من الامور مايندر تكرار حدوثه، كالفيضانات والزلازل او الحروب، وهناك أيضا بعض المواقف أو العمليات لايقوم بها الا خبراء ليس من السهل العثور على امثالهم فى الطب أو الخطابة أو العزف الموسيقى أو التمثيل، ومن ثمة تصبح هذه الافلام سجلا تاريخيا يسجل فيه ماضى لن يتكرر.

د ـ احياء الماضى :-

تستطيع الافلام أن تحيى الماضى فى صورة تثير الوجدان، وفى جو مطابق لظروف ومؤثرات ذلك الماضى، فنرى مثلا فيلما عن معركة بورسعيد أو نضال بعض الزعماء، أو العرب فى الجاهلية.

هـ ـ تجعل عمليات التعليم والتدريب وغيرها من العمليات أكثر فاعلية وتأثيرا :-

لما تمتاز به من امكانيات عرض وفنون. فقد تقرب الاماكن البعيدة.

٨ ـ الصور الثابتة

تعتبر هذه المجموعة أقل واقعية من المجموعة السابقة : ذلك لانها تقدم اساسا حسيا بصريا عما ترغب فى معرفته، بينما تقدم الصور المتحركة اساسا حسيا سمعيا بصريا عما نرغب فى معرفته. ولايعنى هذا انها بالضرورة أقل جدوى من السينما أو التليفزيون. فهناك مواقف تفيد دراستها بالصورة الثابتة أكثر من غيرها. فالموضوعات التى لايعتبر عنصر الحركة فيها أساسيا (كالمناظر الطبيعية واشكال الطيور والنباتات وحتى بعض الحركات الرياضية التى تتم على الطبيعة بسرعة أو ببطء شديد ..) غالبا ماتفيد كثيرا فى دراستها والتعرف عليها. وعموما فان هذه الصور تتيح فرصا كافية للمشاهدة والدراسة بما يتفق واستعدادات الفرد وقدراته. انها طبيعة يتحكم فيها الفرد، بمعنى انه من الجائز أن يشاهدها لمدة قصيرة أو طويلة حسبما يشاء.

(١) ** أنواع الصور الثابتة :-

تطلق عبارة الصور الثابتة على أنواع مختلفة من الصور من اهمها :-

(أ) الصور الفوتوغرافية :- وهى صورة مأخوذة بآلة تصوير ومطبوعة على ورقة خاصة ومن أهم مصادرها : المجلات والكتب والنشرات الحكومية والاهلية ونتائج الحائط والصور الفوتوغرافية الكبيرة تعرض أمام العملاء، أما الصور الصغيرة فتمرر عليهم أو يمرون أمامها أو تعرض عليهم بواسطة جهاز فانوس سحرى "ابيسكوب" أى جهاز عرض الصور المعتمة.

(ب) الشرائح الشفافة :- وهى عبارة عن صورة مأخوذة بآلة تصوير عادية ومطبوعة على مادة شفافة فهى إذاً صور شفافة ايجابية صغيرة. ولامكان مشاهدتها توضع فى جهاز عرض الشرائح أو فى مقدمة جهاز الدياسكوب، وهى بذلك توفر فى الحجم والوزن. وعند عرضها تتبع القواعد التى تتبع عند عرض الافلام السينمائية فتجذب انتباه المشاهدين فى وقت واحد، ويراعى ضرورة ترتيب الشرائح قبل العرض. وأشهر مقاستها الجاهزة ٥ × ٥ سم و٧ × ١٠ سم. وتوجد شرائح جاهزة شفافة لموضوعات أغلبها سياحى (جغرافية وتاريخية). ويمكن انتاج شرائح شفافة بسهولة، وبنفقات قليلة سواء كانت ملونة أو أبيض أو أسود.

(جـ) الافلام الثابتة :- (فيلم ستريب) وهو عبارة عن مجموعة من الصور الشفافة الايجابية الصغيرة مرتبة على شريط بحيث تعالج فكرة رئيسية واحدة. وتعرض بجهاز عرض الافلام الثابتة بنفس شروط عرض الافلام السينمائية.

ويمقارنة الافلام الثابتة بالافلام المتحركة نجد أن الأولى أرخص، وتسمح بتعليق واقى أثناء العرض، وخفيفة، وسهلة الانتاج، والاختيار والعرض، غير أن الافلام السينمائية توضح الحركة بنجاح أزيد. ويمقارنة الافلام الثابتة بالشرائح نجد أن

الاولى أقل مرونة واكثر اتقانا. هذا مع ملاحظة أن اتاحة الفرصة للطلاب أو الاعضاء على التدريب عمليا على كيفية استخدام هذه الوسائل سيؤدى الى فهم أفضل.

٩ ـ الوسائل الصوتية :-

وهى مجموعة وسائل الاتصال التى تخاطب حاسة السمع وتعتبر هذه الوسائل من افضل الوسائل خاصة بالنسبة للموضوعات التى تعتبر عنصر الصوت فيها محور الاهتمام مثل الموسيقى والاغانى والاحداث الجارية.

ويشتمل هذا النوع على البرامج الاذاعية العامة وبرامج الاذاعة الداخلية، والاسطوانات والاشرطة المسجلة.

وكل نوع من هذه الانواع يتضمن العديد من البرامج المختلفة فالبرامج الاذاعية مثلا تشتمل على برامج الاغانى والموسيقى والتمثيليات الاذاعية واللقاءات المختلفة والمناقشات والاحاديث وبرامج الحفلات المختلفة. وتنوع هذه البرامج هو الذى يجعل بينها وبين الوسائل اللفظية فارقا خاصة وان الوسائل اللفظية تخاطب السمع ايضا الا ان الأخيرة تعتمد اساسا على الوصف النظرى للموضوعات فقط دون ان تشتمل على الانواع الاخرى.

وسوف نتناول احد الوسائل الصوتية وهى البرامج الاذاعية :-

(١) **البرامج الاذاعية العامة :-**

يوجد نوعين من الاذاعة احدهمـا الاذاعـة السلكية والثانيـة الاذاعـة اللاسلكية، الاولى تسمى احيانا بالاذاعة الداخلية وفيها يتصـل الميكروفـون ومكبر التيـار بسماعة اتصـالا سلكيا اما الاذاعة اللاسلكية فلايصل من الميكروفون الذى يتكلم فيه المرسل فـى محطةالاذاعة وبين السماعة الموجودة فى جهاز الراديو الذى يستمع اليـه المستقبل اى سلك مهما بعدت بينهما المسافات.

والذى نهتم به هنا هى البرامج الاذاعية العامة التى تصـل الـى المستمعين عن طريق اللاسلكية.

(٢) **مميزات هذه الوسيلة :-**

أ ـ تصلح هذه الوسيلة فى تعليم موضوعات يعتبر الصـورة فيهـا عنصـرا اساسيا مثل الموضوعات المتعلقة بالموسيقى والاغانى والترتيل.

ب ـ تساعد هذه الوسـيلة فـى نقل الاخبـار والاحـداث المختلفـة فـور وقوعهـا. وبذلك تختلف عن الصحف والمجلات كوسائل اتصال حيث تعـد اسـرع فـى نقـل الاخبـار مـن الصحف.

جـ ـ هذه الوسيلة تصـل الـى جمـاهير عريضـة للغايـة مـن الكبـار والصغـار والمثقفين وقليلى الحظ من الثقافة والمتعلمين والاميين، وبالتالي توفر فى الوقت.

د ـ الاذاعــة تعطـى مجـالا للتخيل والتصـور والتفكير اكـثر مـن الصـورة التليفزيونيـة

المكتملة، وبذلك تعمل على تنمية الخيال لدى المستمعين.

رغم هذه المميزات الا ان هذه الوسيلة لها جوانب ـ ـ ـ ـ منها :-

١ ـ يغلب على هذه الوسيلة طابع الاعطاء من المرسل والسلبية من جانب (المستقبل / المستمع) اى انها وسيلة للتفاهم ذات اتجاه واحد، حيث لاينقل من المستقبل الى المرسل شيئا، ولايدرك المرسل استحسان المستقبل او استهجانه.

٢ ـ لايستطيع المستمع للبرامج الاذاعية العامة استعادة مايسمع او استوضاحه أو الأستفهام عنه فى حينه.

٣ـ قد يستخدم فى البرامج الاذاعية التى تخاطب مستويات متعددة الفاظا غير مفهومة لدى بعض المستمعين مما قد يؤدى الى داء اللفظية.

الفصل الخامس

الاتصال والعمليات الاجتماعية

تمــــــهيد :-

يعتبر الاتصال قـوة مؤثـرة فـى العديـد مـن أوجـه النشـاط الاجتماعيـة والثقافيـة والتربوية والسياسية وايضا فى مجال الخدمـة الاجتماعيـة وغيرهـا، وهـو قـوة متفاعلـة تؤثـر وتتـأثر بهذه الانشـطة والقضايا المختلفة، وبهذا يجب ألا ننظـر الـى الاتصـال باعتباره عنصرا لاينفصل عن الكيـان الاجتمـاعى والثقـافى والاقتصـادى، ويدخـل فـى مختلف أوجه النشاطات البشرية. بل ويرى البعض الـى اعتبـار الاتصـال هـو المحـور الذى تدور حوله العمليات الاجتماعية ومن هذه العمليات الاجتماعية الارشاد، والتثقيف، والتدريب، والتعليم والبحث الاجتمـاعى والعلاقـات العامـة، الترويح، والادارة والخدمـة الاجتماعية.

فالاتصال الذى يهدف الى توضيح وتفسير الحقائق للناس يعتبر ارشاد.

والاتصال الذى يهدف الى تحسين معلومات الافراد يعتبر تثقيفا.

والاتصال الذى يهدف الى تحسين أداء مهارة يعتبر تدريبا.

والاتصال الذى يهدف الى مساعدة الافراد على اكتساب خبرات يعتبر تعليما.

والاتصال الذى يهدف الى معرفة مشاكل الناس وظروفهم يعتبر بحثا اجتماعيا.

والاتصال الذى يهدف الـى تقويـة العلاقـات بيـن المؤسسـات والجمـاهير يعتـبر علاقات عامة.

والاتصال الذى يهدف الى البهجة والسرور والراحة النفسية يعتبر ترويحا.

والاتصال الذى يهدف الى حسن سير العمل ودعـم التفـاهم بيـن العـاملين يعتـبر ادارة.

والاتصـال الـذى يهدف الـى مسـاعدة الافـراد والجماعـات علـى فهم ظروفهـم ومشاكلهم ومواجهتها يعتبر خدمة اجتماعية.

مماسبق يتضح أن العمليات الاجتماعية : الارشاد ــ التثقيف ــ التدريب ــ التعليم ـ البحث الاجتماعي ـ العلاقات العامة ـ الادارة ـ الترويح ـ الخدمة الاجتماعية ـ هي في نفس الوقت عمليات اتصالية.

ومن خلال العرض الاتي نتناول بعض من العمليات الاجتماعية أو اوجه النشاط المختلفة وعلاقتها بالاتصال.

١ ـ الاتصال والقضايا الاجتماعية :-

يرتبط الاتصال ارتباطا وثيقا مباشرا بالقضايا والمشكلات الاجتماعية، حيث اصبح من الضرورى اليوم أن تتم دراسة الاتصال فى الاطار الاجتماعى الواسع لما له من تأثير اجتماعى قوى وللدور الحاسم الذى يقوم به فى عملية التغيير الاجتماعى، الى الدرجة التى دفعت الباحثين الى التأكيد على أن "كل تحليل للتغيير الاجتماعى لابد أن يركز فى النهاية على عمليات الاتصال".

٢ ـ الاتصال والمعلومات :-

يلعب الاتصال دورا هاما فى انتقاء المعلومات والمعارف وتقديمها بأشكال وانماط تتناسب مع نوعية الجماهير المستهدفة وذلك باستخدام الوسائل والاشكال الاتصالية ذات الفعالية والانماط الاتصالية ذات التأثير مع قياس مدى وصول هذه المعلومات وفهمها لدى المستقبلين ومدى تأثير هذه المعلومات على مدركاتهم وآرائهم واتجاهاتهم وسلوكهم الاجتماعى.

٣ ـ الاتصال والتعليم :-

يؤدى الاتصال دورا هاما فـى العمليـة التعليميـة، ويؤكـد الخـبراء علـى العلاقـة التبادلية بين الاتصال والتعليم وعلى أنهـا ستتعاظم، ومـن الضـرورى أن تكـون علاقـة ايجابية وخصبة، فالاتصال يوجد وسطا تربويا تكميليا للمدرسة، ويؤدى دوره فى التهيئة للبرامج التعليميـة وفـى اسـتخدام الوسـائل الاتصاليـة فـى عمليـة التعليـم والحفـاظ علـى الخبرات المكتسبة من برنامج التعليم بعد ذلك ويشير الخبراء الى تلك العلاقة الترابطيـة بين التعليم المدرسى والتعليم خارج المدرسة، بحيث يتاح للأفراد امكانية تجديد معارفهم ومهاراتهم واكتساب معارف ومهارات جديدة.

٤ ـ الاتصال والثقافة :-

تلعب وسائل الاتصال دورا هاما فى توصيل الثقافـة، وأنتقـاء المحتـوى الثقـافى وابتكاره وتبادله، كذلك تحقيق الذاتية الثقافية، وأيضا القضاء علـى المخـاطر التـى تهـدد الذاتية، وتحقيق الديموقراطية التعارفية الحقيقية عن طريق توسيع نطاق انتفاع الجماهير بمختلف وسائل وتحصيل الثقافة الوطنية ودعمها وتعزيزها وتحقيق التبادل الثقافى الحـر مع الثقافات الاخرى كما تتيح للمبدعين والمفكريـن ولمختلـف الفنـانين امكانـات التعبـير عن أنفسهم، بما يسهم فى حفز الابداع ونشر الثقافة الرفيعة.

٥ ـ الاتصال والتربية :-

تتزايد اهمية وسائل الاتصال فى المجال الـتربوى فهـى تلعـب دور فعـال لايقـل

أهمية عن دور المؤسسات التربوية ذاتها، فهى تعتبر تربية مستمرة حيث وضعت اللجنة الدولية لتعليم الكبار (اليونسكو) سنة ١٩٦٥ بأنها تلك النظرة الى عملية التربية ككل باعتبارها تشمل الفرد طوال حياته من ميلاده الى آخر ايامه.

٦ ـ الاتصال والسياسة :-

وتتعاظم أهمية الاتصال وتبرز فى مساندة ودعم النظم السياسية وزيادة فعاليتها وكفاءتها، حيث يعتبر النظام السياسى مجموعة التفاعلات وتلك الشبكة المعقدة من العلاقات والروابط السياسية وعن أهمية الاتصال فهو يؤدى من خلال وسائله، ومن خلال عمليات الاعلام دور هام فى عمليات التنشئة السياسية والثقافة السياسية والتى تؤثر فى ممارسة حرية الرأى وحرية التعبير والوعى السياسى، كذلك تتيح نظم الاتصال تحقيق وظيفة التعبير عن المصالح وهى العملية التى يضع الافراد والجماعات عن طريقها أحتياجاتهم أمام صانعى القرار، ويعتبر الاتصال أحد القنوات المؤسسية الرسمية للتعبير عن المصالح ويمكن من خلاله أن تجد المشاكل السياسية وقضايا الساعة دائرة استماع أوسع، كما يساعد نظام الاتصال المصالح الباطنة أو المستترة على الظهور فى دائرة اهتمام صانعى القرار، ويحقق وظيفة تجميع المصالح وطرح البدائل المختلفة أمام صانعى القرار وابرازها وبلورتها. كما يسهم فى تدفق المعلومات من النخبة السياسية الى الجماهير، ونقل مشاكل وطموحات وتصورات الجماهير الى النخبة فتكتمل دائرة المعلومات السياسية التى تؤثر فى كفاءة النظام السياسى وفعاليته. فضلا عن الاعلام الخارجى الذى يرتبط ارتباطا عضويا بالجهود السياسية والدبلوماسية.

٧ ـ **الاتصال والاقتصاد :-**

أصبحت صناعة الاتصال والاعلام احدى القوى الاقتصادية وطنيا أو دوليا حيث تمثل فى الدول الصناعية نسبة متزايدة الاهمية من الناتج القومى الاجمالى وتشكل قطاعا ديناميكيا يتيح أفاقا كبيرة للنمو وامكانات جديدة للعمالة، كما أصبح الاتصال النشاط الرئيسى فى الدول الصناعية المتقدمة حيث يعمل مايزيد عن نصف السكان بصورة مباشرة أو غير مباشرة فى انتاج المعلومات ومعالجتها وتوزيعها، ومن المتوقع أن تزيد مجموعة المعاملات فى صناعة الاتصال والاعلام فى هذه الدول الصناعية المتقدمة فى السنوات القادمة الى خمسة أضعاف حجم المعاملات الحالية، وبذلك نجد أن الاتصال يتداخل مع الاقتصاد ويعتمد عليه بعدة طرق فى بنيته ومحتواه.

٨ ـ **الاتصال والتنمية :-**

تشير التنمية الاجتماعية الشاملة الى انها محصلة نهائية للتنمية الاقليمية الجزئية على مستوى المجتمعات المحلية داخل البلد الواحد، ومالم تتحقق درجة عالية من التوازن فى النمو الحضرى والاجتماعى والثقافى والاقتصادى بين هذه المجتمعات المحلية المختلفة، فان من الصعب الوصول الى الاهداف المرجوة للتنمية الاقتصادية على الصعيد الوطنى، وفى هذا المجال تمارس وسائل الاتصال دورا هاما كبيرا، ولاتقتصر على الراديو والتلفزيون بل يجب أن تشمل العديد من الوسائل الاعلامية كالأفلام التثقيفية والارشادية والملصقات والمعارض وكافة الوسائل السمعية والبصرية، التى تتضمنها القوافل الاعلامية والثقافية التى يجب أن تخصص لهذه المهمة الوطنية.

٩ ـ الاتصال ومحو الأمية :-

تمثل الامية مشكلة خطيرة فى المجتمع المصرى وتؤدى وسائل الاتصال دوراً مزدوجاً فى مجال محو الامية الوظيفية والمهنية والهجائية والثقافية والسياسية، فهى تستخدم كوسائل لتقديم برامج محو الامية، كما تستخدم أيضا فى خلق تقبل لقيمة التغيير الاجتماعى والاستعداد للمشاركة فيه وتساعد على انتشار التعليم والحيلولة دون ارتداد من تعلموا القراءة والكتابة الى الأمية.

١٠ ـ الاتصال وتعديل السلوك :-

تتأثر العملية الاتصالية وتؤثر من حيث وضعها الدينامكى مع العوامل والمتغيرات المختلفة. حيث تستند جميع أوجه النشاط الاتصالى على الجوانب النفسية والسلوكية لدى أفراد الجمهور بصفة أساسية، باعتبار أن الاعلامى الناجح، والداعية الناجح ورجل الاعلان الناجح، ورجل العلاقات العامة الناجح ورجل الحرب النفسية الناجح والاخصائى الاجتماعى الناجح يجب أن يبدأ من نقطة الفهم الكامل للقوى النفسية الضرورية التى تقود السلوك الانسانى. وهذا الفهم يؤكد على المبادىء المهنية لخدمة الفرد وطرق الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتى تشير الى أهمية البدء مع العميل من حيث هو وكذلك البدء مع العميل من بؤرة اهتمامه. هذا على الرغم من صعوبة وتعقد الوصول الى هذا الفهم للشخصية. ومن هنا فان الاهتمامات الاساسية لكل منهم تتطلب الجوانب التالية :-

١ ـ دراسة التكوين النفسى والاجتماعى والحضارى للافراد.

٢ ـ دراسة المحددات الفردية للسلوك الانسانى وتشمل (الادراك، الدافعية، التعليم،

الاتجاهات، الشخصية، ميكانيزمات الدفاع عن الذات).

٣ ـ دراسة المحددات الاجتماعية والحضارية للسلوك وتشمل (التفاعل الاجتماعى، الجماعات الصغيرة، الفرد والمجتمع، الثقافة).

الرسالة الاعلامية او الدعائية

المدخلات

البيئة الاجتماعية

الحاجات الانسانية

التكوين النفسى والاجتماعى
والحضارى للفرد

المحددات الفردية للسلوك الانسانى
الشخصية ـ الادراك ـ التفكير
تأثير التعليم والاتجاهات ـ ميكانيزمات الدفاع عن الذات

المحددات الاجتماعية والحضارية للسلوك الانسانى
تأثير الجماعات ونفوذها ـ الثقافة ـ التفاعل الاجتماعى

البيئة الاجتماعية

المخرجات

درجة التأثير المطلوبة

تصور شامل للجوانب السلوكية التى تؤثر فى الجهود الاتصالية

ومن خلال ذلك فان الوسائل الاتصالية أو ماتوجهه أجهزة العلاقات العامة وأجهزة الحرب النفسية من معلومات، وماتنقله من معان وماتحاول أن تدعمه من أفكار

واتجاهات معينة تمثل "مدخلات" أساسية تستهدف الحصول على درجة معينة من التأثير في شكل "مخرجات" لابد أن تراعى طبيعة عملية السلوك الانسانى بأبعادها المختلفة حتى تحقق أهدافها النهائية والشكل التالى يوضح التصور الشامل للجوانب السلوكية التى تؤثر فى الجهود الاتصالية بمكوناتها المختلفة.

ويرتبط بخاصية التفاعل السلوكى للاتصال قدرة أوجه النشاط الاتصالى على تغيير الاتجاهات بمفهومها الكلى الشامل، حيث يؤكد الباحثون فى مجال الدراسات النفسية والاجتماعية على التأثير البالغ الذى تحدثه وسائل الاتصال فى عملية تغيير الاتجاهات وماتنطوى عليه من تغيير فى الرأى والادراك والتأثير والسلوك وكيف تتكامل عناصر العملية الاتصالية المتمثلة فى المضمون والوسائل والرسائل والموقف الاتصالى ذاته فى احداث التغيير المستهدف فى الاتجاهات.

١١ ـ الاتصال والارشاد :-

يذهب البعض الى اعتبار الاتصال محورا تدور حوله عملية الارشاد حيث يعرف الارشاد بأنه جهود منظمة للتأثير على الافراد وتعديل سلوكهم فى مجال معين بما يتفق وظروف مجتمعهم.

وهناك من يرى ان الارشاد عبارة عن "نظام تعليمى غير مدرسى القصد منه توصيل نتائج البحوث الفنية، والخبرات من مصادرها المختلفة وتفسيرها الى من هم فى حاجة الى تطبيقها عن طريق مساعدتهم ليساعدوا أنفسهم على تغيير سلوكهم فى المعيشة والانتاج كأفراد فى المجتمع ليقابلوا احتياجاتهم من أجل حياة أفضل".

ويرى آخرون بأن الارشاد الاجتماعى هو أثارة وعى الرأى العام وتنوير الجماهير سواء فى احجامها الكبيرة أو احجامها الصغيرة، وسواء كان هذا الوعى أو

التنوير سياسيا، أم فى ميادين النشاط الاقتصادى أو فى أى ناحية اجتماعية أخرى.

والواقع ان هذه الآراء جميعها ليست متعارضة فيما بينها عن مفهوم الارشاد اذ انها تكاد متفقة على أن الارشاد عملية تربوية مقصودة تهتم بتبسيط الخبرات وحقائق معينة لجمهور معين. وأنها تحدث مستقلة عن عملية التعليم النظامى، داخل أو خارج المدرسة على حد سواء، وتهدف الى احداث تغييرات سلوكية مرغوبة فى مجال معين من مجالات حياة الفرد أو المجتمع.

ومن الأمثلة على عملية الارشاد ماتقوم به هيئات مختلفة بذل جهود ارشادية سواء كانت هذه الجهود دورية تأخذ صفة الانتظام، او جهود مؤقتة ترتبط بوقت معين ولاتأخذ صفة الدورية والانتظام.

ومن الأمثلة على الجهود الدورية الارشادية قيام هيئة باصدار وتوزيع نشرات أو مجلات أو كتيبات أو عقد مؤتمرات أو ندوات، كأن تقوم ادارة الارشاد الزراعى بتعليم الفلاحين كيفية مقاومة آفة زراعية بطريقة علمية مبسطة وهذا يعنى ان مثل هذه الادارة تقوم بتغيير حقائق ومفاهيم جديدة على الجمهور وتوصيلها له للتأثير عليه وتغيير سلوكه فى الوجهة المرغوبة فى مجالات معينة.

ومن أمثلة الجهود الارشادية المؤقتة : الحملات الارشادية التى تستحث الجمهور على الاهتمام بالتطعيم أو ارشاد الجمهور لتنظيم المرور.

وتحدث مثل هذه الحملات لفترة مؤقتة لتحقيق أهداف معينة وتلجأ بعض الهيئات الى تنظيم الحملات الارشادية عندما ترى ضرورة ذلك، فمثلا قد تشعر ادارة المرور ان الجمهور أصبح مخالفا لتعليمات المرور مما يعرض حياتهم للخطر. وربما يكون الجمهور قد تصرف هكذا نتيجة جهله بتعليمات المرور وقواعد استعمال الطريق أو لسبب ماليديهم من عادات واتجاهات غير سليمة.

لذلك ترى هذه الادارة ضرورة القيام بحملة ارشادية وتفسير آداب المرور

وتوصيلها لجمهور الطريق على أمل أن يتعدل سلوك افراده إلى الوجهة المرغوبة فى هذا المجال.

أو قد تدرك وزارة الصحة بأن هناك مرض معين مثل الكوليرا اصبح المجتمع يتعرض للأصابة بها مما يدفعها الى تنظيم حملة ارشادية لتوجيه الجماهير نحو التطعيم لاجل هذاالمرض والخطر الذى يتعرضون له. وبذلك تقوم بتبسيط وشرح الفكرة من التطعيم ومزاياه وكيفيته وغير ذلك من الحقائق العلمية التى توصل اليها خبراء الصحة من التطعيم بقصد احداث تغيير فى سلوك الافراد واثارة اهتمامهم ولتشجيعهم على التطعيم والاقبال عليه.

(أ) ميادين ومجالات الارشاد :-

لاشك ان الارشاد كأسلوب تربوى يمكن الاستفادة به فى كافة مجالات النشاط فى المجتمع سواء مع الافراد كأفراد أو كأعضاء فى مجتمعات ويسمى الارشاد عادة باسم المجال او الميدان الذى يعمل فيه، فالارشاد فى ميدان النشاط الصحى يعرف بالارشاد الصحى ويسعى هذا النوع الى احداث تأثير موجه فى سلوك الافراد والذى يتعلق ببعض النواحى المتصلة بالوقاية من الامراض، أو الطريقة التى يعالجون بها مرضاهم بشكل يخفف من اخطار الامراض على الفرد والمجتمع.

ويسمى الارشاد فى ميدان النشاط الزراعى بالارشاد الزراعى ويسعى هذا النوع الى احداث تأثير موجه فى سلوك المزارعين نحو اتجاهات ثبت علميا أنها تساعد على زيادة غلة الانتاج وتحسين نوعيته بما يعود على المزارع والمجتمع بالنفع والفائدة.

(ب) أهمية الارشاد :-

اذا كانت التربية المدرسية ضرورية لنقل الثقافة لأبناء الجيل الجديد ومساعدتهم

على التكيف فى المجتمع فإن الارشاد لايقل أهمية عنها لبقية فئات المجتمع التى لم يتح لها فرص الآلتحاق بالتعليم النظامى أو الذين أنتهت فترة تعليمهم ولكن نتيجة لما تتصل به طبيعة المجتمعات من تجدد وتطور وتعقد وظهور حقائق جديدة هامة ومن ضرورة مشاركة أفراد المجتمع فى ثقافته يجعل للأرشاد أهمية كبرى لنقل وتوصيل هذه الحقائق الجديدة الى أفراد المجتمع سواء الذين لم يلتحقوا بالتعليم النظامى أو الذين التحقوا بالتعليم النظامى على حد سواء.

وتبرز أهمية الارشاد فى الآتى :-

١ ـ تساهم عملية الارشاد فى تغيير سلوك الأفراد واتجاهاتهم ومفاهيمهم وعاداتهم وهذا التغيير أمر حيوى لكى تقوم به المجتمعات وتنمو اذ قد تقف بعض الاتجاهات والقيم عائق امام هذا التقدم.

٢ ـ تتعرض المجتمعات لعمليات تغير مستمر وتظهر حقائق جديدة وتحتفى أخرى كانت قائمة ولذلك تبرز أهمية الارشاد فى نقل هذه الحقائق الجديدة حتى يلاحق الأفراد هذه التغيرات.

٣ ـ يعتبر الارشاد عملية مكملة لعملية التربية النظامية اذ ان هناك نسبة مرتفعة من سكان المجتمع لم تلتحق بالتربية النظامية أو الاستمرار فيها مما يجعل للأرشاد أهمية فى نقل الثقافة الى هذه الفئة لدرجة أن البعض يميل الى اعتبار ان الارشاد عملية تربوية غير مدرسية تتم مستقلة عن التعليم النظامى الا ان الفارق بينهما هو ان الارشاد فى معظم صوره المحتلفة يهتم عادة بجانب واحد من السلوك كالصحة او الزراعة بينما تهتم التربية بالنمو الشامل للفرد.

(جـ) **خصائص الارشاد** :-

١ ـ توجه الجهود الارشادية نحو جمهور متجانس فى اهتماماته (فالمرشد الدينى جمهوره من المصلين فى المسجد والمرشد الزراعى جمهوره من الفلاحين فى القرية).

ورغم هذا التجانس فى الاهتمامات الا ان هذا الجمهور قد يكون غير متجانس فى بعض الحقائق الاخرى مثل العمر، الخبرة، الذكاء.

٢ ـ العملاء فى الارشاد (افراد الجمهور) غير متفرغين لتلقى الارشاد بل يتلقونه لساعات محدودة خلال أوقات فراغهم.

٣ ـ يتم الارشاد عادة فى أماكن تجمع العملاء. وفى الغالب يكون ذلك فى مكان اجتماعاتهم المعتادة.

٤ ـ العملاء فى الارشاد غير ملزمين او متقيدين عادة باتباع نظام شكلى كمواعيد الحضور والانصراف وتأدية امتحانات وانما يتلقى الخدمة برغبته او لشعوره بمشكلة او غير ذلك من الاسباب.

٥ ـ مدة البرنامج فى الارشاد غير محدد فقد تقصر او تطول حسب الغرض المنشود وهى فى العادة قصيرة فى الجهود الموسمية او الدورية او المؤقتة على ان هذا لايمنع من وجود برامج ارشادية تستمر سنوات على تغير العملاء (مثل رعاية الطفل والام) او مع استمرار العملاء كالارشاد الزراعى.

(د) **علاقات الارشاد بالاتصال** :-

أشرنا فيما سبق ان الارشاد عملية تربوية يتم بمقتضاها نقل مجموعة من الحقائق او المعلومات او الافكار من شخص او مجموعة من الاشخاص او من هيئة الى شخص او جمهور آخر ولكى تحقق هذه العملية اهدافها وتصبح هذه المعلومات والافكار مشتركة، فالامر يتطلب وجود عملية تفاعل او اخذ وعطاء، اى عملية اتصال.

فالمرشد الزراعى مثلا لديه مهارات أو معلومات تتعلق بالزراعة وكيفية تحسينها ووقايتها من الآفات الزراعية. والاخصائى الاجتماعى لديه معلومات ومهارات واتجاهات معينة يمكن أن تفيد الافراد الذين يواجهون مشاكل خاصة أو عامة

مثل هذه الحقائق أو الخبرات من الصعب أن يحس بها أو يستفيد منها الجمهور أو العملاء مالم تحدث عمليات تفاعل، أى اتصال.

أى انه من اللازم حدوث عملية تفاعل أو عملية اتصال لكى تحقق المشاركة فى مثل هذه الخبرات، وتصبح مسئولية رجل الارشاد أن يقوم بتبسيط الحقائق والافكار ونقلها الى الجمهور والتفاعل معهم حتى يتأكد من انهم اصبحوا مشاركين فيها.

١٢ ـ الاتصال والادارة :ـ

تعرف الادارة بانها عملية اتخاذ القرارات التى من شأنها توجيه القوى البشرية والمادية المتاحة لجماعة منظمة من الناس لتحقيق اهداف مرغوبة على احسن وجه ممكن وبأقل تكلفة فى اطار الظروف البيئية المحيطة، ومن هذا التعريف يمكن أن نستخلص بعض العناصر الهامة التى ترتكز عليها عملية الادارة، وهى :ـ

١ ـ ان الادارة ترتبط بمنظمات أو تنظيمات من الناس تسعى الى تحقيق أهداف مشتركة.

٢ ـ الادارة تنشأ وتسعى لتحقيق أهداف مرغوبة.

٣ ـ الادارة عملية تتضمن بالاضافة الى تحقيق الاهداف عمليات اخرى فرعية كالتخطيط والتأكد من تنفيذ الخطط.

٤ ـ اتخاذ القرارات هو اساس الادارة.

٥ ـ الادارة تعنى بتوجيه سلوك الافراد لتحقيق الاهداف المحددة.

٦ ـ ان الادارة تعتمد على موارد بشرية ومادية وهذه الموارد يمكن استخدامها بأكثر من طريقة ولذلك فان الادارة تعمل على احتيار افضل هذه الطرق.

وفى ضوء هذا التعريف نجد ان الادارة تنطوى على عمليات اتصال مستمرة

من اجل تحقيق اهداف معينة كذلك تتطلب وظائف الادارة عملية تفاعل بين شاغلى الوظائف المختلفة وبين كل ادارة من الادارات، ولكى تظهر اهمية الاتصال فى انجاح وظائف الادارة فان الأمر يتطلب هنا أن نعرض لتلك الوظائف الادارية فيما يأتى :-

١ـ **التخطيط** : يعتبر التخطيط احدى وظائف الادارة، ويتطلب التخطيط وضع البرامج المناسبة لتحقيق اهداف معينة ويعتمد التخطيط على توافر المعلومات والبيانات وان كانت كمية أو كيفية ويعد توفير هذه المعلومات من مسئولية الاتصال. لذلك تبدو اهمية الاتصال فى التخطيط باعتباره العملية التى بمقتضاها تتدفق وتتوفر هذه المعلومات التى يتم الاعتماد عليها فى التخطيط.

٢ ـ **التنظيم** : وهذه الوظيفة تقوم على اساس تقسيم العمل داخل المنظمة وتوزيعه على الوحدات المختلفة التى تتكون منها المنظمة بحيث يراعى عند توزيع هذه المسئوليات أن تكون واضحة ومحددة حتى لايحدث نوع من التداخل وبحيث تكفل نوع من التعاون بين هذه الوحدات لانجاز الاهداف على أن يكون هذا التعاون تعاون منسق لمنع التضارب أو الازدواج. وهذه الوظيفة من وظائف الادارة تحتاج إلى شبكة من الأتصالات بين الوحدات المختلفة حتى تتعرف كل منها على مسئوليات الاخرى وحتى يسهل تبادل المعلومات وتحقيق التعاون بين تلك الوحدات.

٣ ـ **اتخاذ القرارات** : يعتبر صنع القرارات هو قلب وعصب العملية الادارية كلها، وتتوقف عملية صنع واتخاذ القرارات على كمية وسلامة المعلومات التى تتاح أمام صانعى القرارات فى اى مستوى من المستويات الادارية بحيث اذا توقف تدفق تلك المعلومات، بسبب أو آخر أو اذا شابت سلامتها ودقتها شائبة، فان صانع القرارات يقف

عاجزا امام المواقف الادايرة التى يتطلب تصرفا من نوع ما وهنا تبدو اهمية وخطـورة الاتصال فى الادارة واضحة، انه من خلال عملية الاتصال يتيسر انتقال المعلومات الـى مراكز اتخاذ القرارات فى المنظمات وبدونهـا فـان حيـاة المنظمـات كلهـا تصبـح مهددة بالجمود والفناء.

١٣ ـ الاتصال والعلاقات العامة :-

العلاقات العامة هى العملية التى يمكن بمقتضاها اقامة وتدعيم التفـاهم المتبـادل القـائم علـى الثقـة والصـدق بيـن المنظمـة أو الهيئـة وبيـن جمهورهـا بتوعيـة الجمهـور الداخلى _أو مجموعـة العـاملين، (داخـل المنظمـة أو الهيئـة) والجمهـور الخـارجى (أى الجمهور خارج المنظمة) الذى يرتبط بها سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

فالجمهور الخارجى مثلا بالنسبة لاى الشركات الصناعية يتمثل فى (الموردين، الموزعين، المستهلكين).

وهذه العملية لكى تحقق هدفها الذى سبق الاشارة اليه ينبغى توفر اتصال منظـم مستمر بين المنظمة وجماهيرها، فعن طريق هذا الاتصال يتحقق الاتى :-

١ ـ معرفة آراء الجمهور واتجاهاته نحو المنظمة (نحو سياستها وخططها او برامجهـا، او مدلول ماتنتجه من سـلع أو خدمـات). وهـذا يتطلـب اسـتخدام الاسـلوب العلمـى فـى قياس اتجاهات الرأى العام. ومن أمثلة ذلك استخدام الاستفتاء عن طريـق الصحـف او طريق الارسال بالبريد الى هذا الجمهور لابداء رأيه ثم اعادته الى المنظمة، حيث تقـوم ادارة العلاقات العامة بالتعرف على اتجاهات الرأى العام وتحلله.

٢ ـ تقوم ادارة العلاقات العامة بنقل نتائج هذه البحوث الى ادارة المؤسسـة او المنظمة حتى تقف ادارة المنظمة علـى اتجاهات الرأى العـام وبذلـك يمكـن الأستفادة منهـا فـى

ادخال تعديلات على سياسة المنظمة أو برامجها أو ماتنتجه من سلع أو خدمات.

٣ ـ نقل أو توصيل المعلومات عن المنظمة الى الجماهير حتى تكون الجماهير فكرة صحيحة عن هذه المنطقة فيؤيدونها فى خططها وفى أزمانها. وتستخدم ادارة العلاقات العامة وسيلة أو اكثر من وسائل الاتصال فى نقل هذه المعلومات الى الجمهور ـ وبذلك تصبح اتجاهاتهم مؤيدة للمنظمة فيقبلون على خدماتها أو ماتنتجه من سلع.

١٤ ـ الاتصال والتدريب :-

يقصد بالتدريب العملية التى بمقتضاها يمكن تكوين او تعديل فى سلوك الفرد وخبراته ومهاراته من الناحية المهنية او الوظيفية والهدف من التدريب هو اكساب الفرد مجموعة من الخبرات والمعارف التى يحتاج اليها للممارسة عمل معين أو لرفع مستوى كفايته فى الاداء وزيادة انتاجيته.

وهذه العملية تعتمد اساسا على الاتصالبين المدرب الذى لديه هذه المعرفة أو الخبرة (المرسل) وبين المتدرب الذى يراد اكسابه هذه المعرفة او المهارة (المستقبل) حيث يقوم القائم بالتدريب بنقل الخبرة والمعرفة وتكوين المهارة فى المتدرب عن طريق الاستعانة بوسيلة او اكثر من وسائل الاتصال المختلفة سواء التى تعتمد على الاتصال اللفظى او المنطوق او المكتوب أو الاتصال غير اللفظى.

الفصل السادس

الأتصال والخدمة الاجتماعية

تمـــهيد :-

يحاول هذا الفصل الأجابة عن التساؤل التـالى "مـا مـدى العلاقـة بيـن الأتصـال وطرق الخدمة الأجتماعية؟".

وقد يرى البعض ان المدخل للإجابة على هـذا التسـاؤل هـو مناقشـة مـايقوم بـه الأخصائى الأجتماعى فى مجالات العمل مع الأفراد، والعمل مع الجماعات، والعمل مع المجتمع، ثم مراجعة مدى تطابق كل ذلك مع حقائق عملية الأتصال.

بينما يرى آخرون أن المدخل هو التعرف أولاً على طبيعة الخدمـة الأجتماعيـة وماتتضمنه من أنشطة، وماتسعى إلى تحقيقه من اهداف. ومن ثم يمكن تحديد العلاقـة بين عملية الأتصال والخدمة الأجتماعية.

وفى الحالتين السـابقتين، سيتأكد الـرأى بـأن الخدمـة الأجتماعيـة فـى جوهرهـا عملية اتصال، وأن يستخدم فيها وسائل أتصال متنوعة تأخذ تسميات مختلفة فـى تحقيـق أهدافها، شأنها فى ذلك كشأن أى جهة آخرى من المهن السائدة فى المجتمع.

١ ـ الاتصال فى خدمة الفرد :-

تستهدف طريقة خدمة الفرد التدخل والتأثير فى حياة الفرد الاجتماعيه والنفسية فى افكاره واتجاهاته لتحسـين وتوجيـه وتدعيم وظيفتـه الاجتماعيـة وهـذا مـن شـأنه ان يؤدى الى تحقيق افضل تكيف ممكن مع بيئته الاجتماعية. وهـذا يشـير الـى ان التـأثير الذى تهدف هذه الطريقة الى تحقيقه لايقتصر علـى الفـرد العميـل الـذى عجـزت قدرتـه على القيام بوظيفته الاجتماعية بل يمتد التأثير الى بيئة هذا العميل الفـرد وبذلك يتحقق التوافق بين هذا الفرد وبين بيئتـه. الا ان التـأثير لايحـدث مـن فـراغ ولكـن مـن خـلال

عملية معينة تتضمن عدد من الخطوات المنظمة موجهة لتحقيق هدف معين، وأهم مايميز هذه العملية هو : قصد التفاعل بين أطرافها ـ وهذا يعنى ان هذه العملية تشمل تفاعل بين طرفين اساسين الطرف الاول هو الاخصائى الاجتماعى والطرف الثانى هو العميل الفرد او احد افراد اسرته او احد المتصلين او المرتبطين بمشكلته بطريقة مباشرة او غير مباشرة، الا ان محور هذه العملية هى مشكلة العميل بحيث يدور هذا التفاعل بين هذه الاطراف لمحاولة التغلب عليها.

لذلك تعد خدمة الفرد عملية اتصال بين اخصائى اجتماعى وبين شخص يعانى مشكلة تعوق ادائه لوظيفته الاجتماعية وعجز بامكانياته وقدراته على التغلب عليها، أو بين آخرين يتصلون بمشكلة هذا العميل، وتهدف هذه العملية الى مساعدة العميل على تنمية واستثمار طاقاته وقدراته وامكاناته البيئية للتغلب على المعوقات التى تعوق ادائه لوظيفته الاجتماعية.

ولاغرابة أن نذكر ان عملية الاتصال هى عملية تفاعل اذ ان هناك الكثيرون من خبراء الاتصال يعتبرون ان الاتصال هو تفاعل بين شخصين او اكثر لتحقيق اهداف معينة.

١ـ١ كيف تتم عملية الاتصال فى خدمة الفرد :-

ان الاساس فى عملية المساعدة فى خدمة الفرد هو ان يشعر العميل بمشكلة ماتؤرقه وتؤثر على قدرته فى القيام بدوره او وظيفته الاجتماعية. سواء كانت هذه المشكلة اقتصادية الاصل او اجتماعية او نفسية، ويتقدم هذا العميل الى المؤسسة طالبا المساعدة وتنطبق عليه شروط هذه المؤسسة. فيحصل بذلك على مساعدتها وبتحليل ذلك يمكننا ان نفرق بين نوعين من الناس الذين يواجهون مشكلات فى حياتهم البعض منهم قد يشعر بهذه المشكلة، ويشعر بوجود الحاجة الى التغلب عليها فيبذل الجهد فى سبيل ذلك وعندما يعجز يتقدم الى المؤسسة طالبا المساعدة، ويتوقف اتصاله بمؤسسة

ما على مدى معرفته بخدماتها والوظيفة التى تقوم بأدائها ونطاق عملها. لذلك نجد بعض العملاء قد يتصلون بالمؤسسات التى تتوفر فيها الخدمات التى يحتاجون اليها الا ان منهم من يقوم بالاتصال بمؤسسات لاتتوفر بها الخدمات التى يحتاجون اليها. لذلك فإن هؤلاء العملاء فى حاجة الى معرفة معلومات عن المؤسسة التى بها الخدمات التى يحتاجون اليها. ولذلك فان عملية الاتصال تتيح للعملاء الفرصة فى التعرف على خدمات هذه المؤسسات وشروط الاستفادة منها وتصبح هذه بلاشك مهمة الأخصائى الاجتماعى ان يزود هؤلاء العملاء بتلك المعارف حتى يصبحون مدركين لها وبذلك يصبح توقعهم للمساعدة يتفق فعلا مع ماتقدم هذه المؤسسة من هذه المساعدة.

الا ان عملية الاتصال الاولى التى يقوم بها العملاء بهذه المؤسسات غالبا مايصاحبها نوع معين من التردد لذلك تتطلب توفر نوع من المهارة فى الاخصائى الاجتماعى. ليس بالضرورة معتمدا على اتصال لفظى فقط بل يمكن ان يصاحبها نوع من الاتصال غير اللفظى، الذى قد يبدو فى الاشارات والحركات والايحاءات. واظهار تعبيرات الوجه التى تنقل الىالعملاء تقبل الاخصائى لهم وترحيبه بهم وذلك يشعر العملاء بالامن والطمأنينة فيستمرون فى الاتصال بالمؤسسة والاخصائى الاجتماعى.

ولقد سبق القول ان بعض العملاء يتقدمون بأنفسهم الى المؤسسات بطلب مساعدتها وقد ظلت فلسفة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد خاصة تعتمد على اساس ان الخدمة تطلب ولاتفرض الا انه فى الاونة الحديثة قد ظهرت اتجاهات جديدة فى الخدمة الاجتماعية منها اتجاه التدخل اى ان الاخصائى الاجتماعى لاينتظر ان يقوم العملاء بيدأ عملية الاتصال معه. بل قد يقوم الاخصائى نفسه ببدء عملية الاتصال مع العملاء والامثلة على ذلك عديدة.

فالاخصائى الاجتماعى فى المدرسة يقوم بالتعرف على عدد مرات غياب الطلاب من واقع السجلات. وهذه بلاشك عملية اتصال تتم بمقتضاها تكوين فكرة عن

ظاهرة الغياب بالمدرسة. واذا تبين له ان بعض التلاميذ مكثرى الغياب فيقوم هو بنفسه ببدء عملية الاتصال مع هؤلاء التلاميذ بهدف مساعدة التلاميذ على ادراك خطورة هذه الظاهرة ثم مساعدتهم على التغلب على اسبابها وهذا لايعنى ان قيام الاخصائى الاجتماعى بالاتصال بالعملاء انه نوع من التسلط والارغام، بل ان الهدف منها هى عملية تبصيرية للعملاء لمشكلاتهم حتى يصبحون مدركين لها. ثم يصبح لهم الحق فى تقرير مصير استمرارهم فى عملية الاتصال بالاخصائى الاجتماعى للحصول على المساعدة او انهاء هذه العملية ورفض المساعدة.

١-٢ خطوات العملية الاتصالية في خدمة الفرد :-

أ - قيام المستفيد (العميل) بالاتصال بالاخصائى الاجتماعى من أجل تحقيق هدف معين، سواء كان هذا الاتصال شخصيا، أو بالبريد أو تليفونيا.

ب - استجابة الاخصائى الاجتماعى للمستفيدين من الخدمة الاجتماعية عن طريق اتاحة الفرصة له كى يعبر عن نفسه بوضوح أو مشاكله، ومشاعره، بالاضافة الى مايتطلبه الموقف من بيانات ومعلومات دراسية، ويتم كل ذلك خلال عملية المقابلة.

جـ - يتعاون الاخصائى "كمرسل" مع العميل "كمستقبل" فى اتمام الخطوات الدراسية والتشخيصية والعلاجية، مع مراعاة تبادل أدوار المرسل والمستقبل فى بعض المواقف، بحيث يصبح العميل مرسلا والاخصائى مستقبلا، وذلك أثناء عملية التفاعل والتأثير الحادث أثناء العمليات الاتصالية، كما أن الاتصال فى خدمة الفرد يمتد ليشمل اتصال الاخصائى بكافة مصادر المعلومات والاجهزة والمؤسسات الموجودة فى المجتمع والتى تمكنه من المساهمة بصورة ايجابية فى حل مشكلات العملاء.

وخلاصة القول أن خدمة الفرد كعملية اتصال تتكون من ثلاثة عناصر متنوعة أو متفاعلة وهى الاخصائى الاجتماعى كمرسل وفى بعض الاحيان كمستقبل والعميل

كمستقبل ومرسل فى بعض الاحيان، والمشكلة التى من اجلها تم الاتصال (الرسالة)، والعملية الاتصالية بهذه الصورة انما هى موقف دينامى ينتج عنه علاقة اجتماعية تعتمد على التفاعل وتأثير كل من المرسل والمستقبل وتعاونهما لنجاح عملية المساعدة.

١ـ٣ دور عملية الاتصال فى تكوين العلاقة المهنية :-

لقد احتلت العلاقة المهنية مكان الصدارة بين المفاهيم المختلفة فتمثل الاساس المهنى لعملية المساعدة وارتبط مفهوم العلاقة المهنية فى خدمة الفرد فى مراحلها المبكرة بمفهوم الصداقة بين الاخصائى الاجتماعى والعميل كاسلوب انسانى يعتمد على اكتساب ثقة العميل واستجابته للنصيحة الا انه لظهور الاتجاه النفسى دخل عنصرين جديدين الى مفهوم الصداقة وهما عنصرى التأثير والتفاعل لتصبح العلاقة نوعا من الارتباط، واعتبرت العلاقة بين الاخصائى والعميل وسيلة علاجية هامة عن طريقها تتم العمليات التأثيرية والتبصيرية طالما افسحت هذه العلاقة مجال للمشاعر الحسية مجالا للتعبير عن نفسها بحرية وانطلاق، وبظهور المدرسة الوظيفية اعتبرت العلاقة المهنية بمثابة تجربة نفسية علاجية لعمليتى (اتصال وانفصال) يمر بها العميل كمثير ايجابى لاطلاق ارادته للحركة والنشاط. وبظهور مدرسة العلاقات استقرت العلاقة المهنية كمفهوم علاجى واساس مهنى فى خدمة الفرد، مادام الاصل هو تكوين علاقات ايجابية مع البعض ـ لذلك تعد العلاقة المهنية فى خدمة الفرد نوع من الارتباط بين الاخصائى والعميل لتحقيق هدف معين فهى علاقة هادفة تستهدف تأثير فرد (الاخصائى) فى آخر (العميل) بغية مساعدته فى مشكلة تواجه استقراره الحالى. لدرجة ان الكثيرين يعتبرون ان العلاقة المهنية فى الاساس او القنطرة التى تعبر عن طريقها خدمات المؤسسات الاجتماعية الى العملاء. ولكى تكون هذه العلاقة لابد من توافر قدر من الثقة بين الاخصائى والعملاء.

ويتوقف تحقيق هذه الثقة على طبيعة عملية الاتصال التى تتم بين الاخصائى والعميل ويقتضى ذلك أن يتقيد الاخصائى الاجتماعى بمجموعة من القواعد والأسس اثناء اتصاله بالعميل.

١ـ٤ وسائل الاتصال فى خدمة الفرد :-

(١) المقابلة :-

المقابلة فى خدمة الفرد يقصد بها لقاء الاخصائى مع العميل فى مكان العمل أو فى الزيارة المنزلية بهدف دراسة المشكلة وتشخيصها وعلاجها وهى لقاء مهنى مرتبط بالمؤسسة ووظيفتها وشروطها، وليست المقابلة مقتصرة على العميل فقط بل تتسع حتى تشمل كل المصادر الدراسية التى يلجأ اليها الاخصائى الاجتماعى لاستكمال الدراسة او المشاركة فى وضع الخطة العلاجية.

والمقابلة المهنية ليست بالامر الهين، وانما عمل شاق يتطلب الكثير من الجهد والوقت حتى تحقق اهدافها المرسومة، واذا كانت المقابلات العادية أو الشخصية ليست سهلة بل تحتاج الى تفكير وتخطيط من المشتركين فيها حتى يصل كل من طرفيها إلى هدفه، فاذا كانت المقابلات العادية بهذا الشكل فما بالنا بالمقابلة المهنية؟

المقابلة المهنية بصفة عامة هى فن يتطلب مهارات خاصة لممارستها، تلك المهارة المبنية على العلم والاستعداد والخبرة، ومن ثم فقد وضع لها شروطا وأساليباً وقواعد مبنية على الاساس العلمى والاستعداد الشخصى والخبرة المهنية، هذه القواعد والاساليب تقوم على حقيقة مؤداها ان العميل يعيش غالبا موقفا مؤلما يجعله حساسا لاستجابات الآخرين، نتيجة لضغوط الموقف الذى يعانى منه، وهو كانسان عادى يقاوم السلطة حتى ولو كان العطاء المتمثل فى سلطة الاخصائى الاجتماعى الذى وهب جهده ووقته للمساعدة، والعطاء دون أن ينتظر جزاء أو شكر ولذلك نجد العميل، يمارس

الواناً مختلفة من صور السلوك الدفاعى ويبدى كثير من المشاعر السلبية وهو معذور فى ذلك وعلى الاخصائى الاجتماعى أن يوجه تلك المشاعر ليحول الالم إلى أمل واليأس الى قوة، أى عليه أن يحول المشاعر السلبية الى مشاعر ايجابية.

ومن هنا يتضح لنا أن القاعدة العلمية والمهارة المهنية والاستعداد والخبرة الميدانية فى خدمة الفرد تصب فى النهاية فى المقابلة المهنية باعتبارها أساس النجاح فى عملية المساعدة.

(١) أهداف المقابلة :-

ويمكن تحديد أهداف المقابلة فيمايلى :-

(١-١) الأهداف الدراسية :-

أن عملية الدراسة فى خدمة الفرد تتم من خلال المقابلات المهنية التى عن طريقها يتم التفاعل بين الاخصائى الاجتماعى والعميل الذى يجد أمامه الفرصة سانحة ليتعرف على مشكلته بوضوح من خلال استماع الاخصائى الاجتماعى لمشكلة العميل باهتمام مما يشجع العميل على الاسترسال فى سرد الحقائق والمعلومات المرتبطة بالمشكلة. مستخدما فى ذلك أساليب الاتصال اللفظى وغير اللفظى.

والاخصائى الاجتماعى لكى يخرج بحصيلة دراسية لها قيمتها أثناء المقابلات فانه يستخدم وسائل وأدوات متعددة منها الملاحظة والاستفهام والاستماع وتوجيه المناقشة ... الى غير ذلك من بقية الادوات التى تعنيه على اتمام عملية الدراسة بصورة ناجحة، وكلها أساليب اتصالية ناجحة.

وهذه الوسائل والادوات تعين الاخصائى الاجتماعى على استكمال دراسة المشكلة من جوانبها الذاتية والبيئية التى قد يشعر العميل ببعضها وقد يخفى عليه

البعض الآخر، ومن خلال المقابلات المهنية يتضح للعميل العوامل التى كانت خافية عليه.

كما أن المقابلات المهنية تفيد أيضا فى استقصاء الحقائق والمعلومات من مصادرها الاولية، كمقابلة الطبيب أو المدرس أو رجل الدين أو رجل القانون، الى غير ذلك من بقية المصادر وتبادل المعلومات الصحيحة ومحاولة تغيير وجهات النظر وتوجيهها الى الوضع الصحيح.

(١-٢) الأهداف التشخيصية :-

كما يتعاون العميل والاخصائى الاجتماعى أثناء المقابلة لاتمام عملية الدراسة. فانهما يتعاونان أيضا فى الوصول الى التشخيص السليم للمشكلة ونحن نعرف أن الحصيلة الدراسية أثناء المقابلات مرتبطة ارتباطا كبيرا بظهور الافكار والفروض التشخيصية التى قد تتغير أو تؤكد كلما زادت المقابلات وكلما ظهرت معلومات وحقائق جديدة الى ان يتم التوصل الى التشخيص النهائى بصورته المؤكدة حيث يبنى عليه الخطة المتكاملة للعلاج.

(١-٣) الأهداف العلاجية :-

وليست الاهداف الدراسية والاهداف التشخيصية هى التى تتحقق فقط أثناء المقابلات ولكن تتحقق أيضا أهدافا علاجية حيث يشعر العميل باهتمام الاخصائى وتشجيعه وتقبله بما يؤدى الى شعور العميل بالامن والطمأنينة بدلا من مشاعر الخوف والقلق.

وعندما يقوم الاخصائى الاجتماعى بتطبيق مبادىء خدمة الفرد أثناء المقابلات فانه سوف ينجح فى تكوين علاقة مهنية ناجحة مع العملاء وعن طريقها ينجح فى اتمام

الدراسة والتشخيص والعلاج بالصورة المطلوبة.

أن نجاح المقابلة فى تحقيق أهدافها الاتصالية يتوقف على فهم الاخصائى لبناء المقابلة وقدرته على تقديم ذاته وتصرفاته خلالها، ويرى "كريسبن كروس" Crispin P. Cross

أن المقابلة البناءة تتكون من أربع عناصر اساسية كما يلى :-

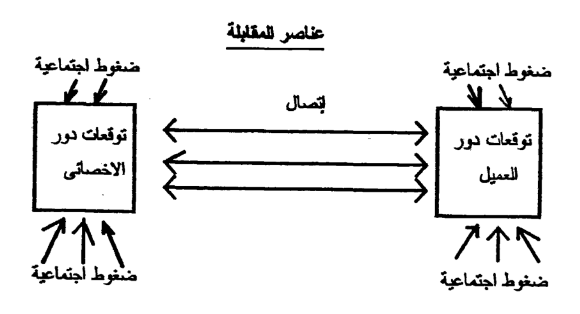
أ ـ الافراد المشتركين فى المقابلة (الاخصائى والعميل وأسرة العميل).

ب ـ توقعات دور كل منهم نحو الآخر.

جـ ـ عملية الاتصال الفعلية بينهم.

د ـ الضغوط الاجتماعية والثقافية، التى تؤثر فى الافراد وتدفعهم الى التفاعل بطرق وأساليب معينة طبقاً لنوعية ومقدار تأثرهم بتلك الضغوط (مثل الجنس، الطبقة الاجتماعية، المكانة ، التقاليد)

ويوضح الشكل التالى تلك العناصر :-



وفى ضوء ماسبق على الاخصائى أن يضع فى اعتباره ان العميل تقدم

للمؤسسة ويتوقع أمور معينة، تمثل جانبا كبيرا من اهتماماته، وهو ايضا متأثر بضغوط اجتماعية وثقافية تحرك سلوكه واستجاباته، ومن ثم على الاخصائى أن يدرك المؤثرات التى تلعب دورا أساسيا فى عملية الاتصال بينه وبين العميل، التقاليد والثقافة والجماعات المرجعية.

أما الاخصائى الاجتماعى فانه يتوقع أن يقوم بدور محدد نحو العميل، ومرتبط بشروط وامكانيات المؤسسة ولوائحها وسياستها. ومن خلال تلك التوقعات يتحقق الاتصال متأثرا بتلك الضغوط.

وتوقعات دور الاخصائى المهنية تتفاعل مع توقعات دور العميل الشخصية وتتصارع فيما بينهما، على أن يوجه الاخصائى هذا التفاعل وهذا الصراع ليخرج منه بتخفيف ضغوط العميل أو ازالة مايمكن ازالته منها، وكل ذلك من خلال المقابلة التى تعتبر أهم وسيلة من وسائل الاتصال.

(٢) الزيارة المنزلية :-

وهى مقابلة فى منزل العميل ـ حيث تتيح الزيارة الفرصة لاتصال الاخصائى ببيئة العميل او بالعميل نفسه فى بيئتة وعن طريق الاتصال اللفظى يمكن للاخصائى الاجتماعى ان يتعرف على جوانب لم يتمكن من التعرف عليها اثناء مقابلته للعميل فى المؤسسة.

(٣) مقابلة خبراء او اخصائيين.

(٤) المستندات والسجلات.

(٥) المكاتبات والمراسلات.

(٦) المكالمات التليفونية.

١ـ٥ العوامل التى تؤدى إلى نجاح عملية الاتصال فى خدمة الفرد :-

أ ـ قيام الاخصائى بمعالجة مظاهر المقاومة التى تبدو من العميل والتخطيط لتحقيق مقابلة جيدة من حيث زمانها ومكانها ومضمونها.

ب ـ البدء من حيث اهتمامات العميل ومشكلاته.

جـ ـ اتاحة الفرصة للعميل للتعبير عن مشاعره والامه وآماله ويتوقف ذلك على الاصغاء الجيد للاخصائى وملاحظته. وكذلك على مدى تجاوبه Empathy وتقديره لمشاعر الفرد وهذا يساعد على نمو العلاقة المهنية.

د ـ انتقاء الاخصائى لجانب أو جوانب من اهتمامات العميل لها أولويتها للتركيز عليها. ليشعر العميل بأهمية المقابلة ويستجيب للاخصائى.

هـ ـ مراعاة الأسس الفنية للمقابلة وقواعدها التنظيمية مع توفير المناخ النفسى الملائم لها.

٢ - الاتصال فى العمل مع الجماعات :-

تمـــــهيد :-

تهدف طريقة العمل مع الجماعات الى تحقيق نمو لكل من الجماعة واعضائها (الاعضاء المكونين لها) ويمكن تحقيق هذا الهدف المزدوج من خلال اتاحة الفرصة لتفاعل الاعضاء مع بعضهم البعض بتوجيه من الاخصائى الاجتماعى، لذلك فان هذه الطريقة تنطوى على عمليات اتصال مستمرة تتضمن تأثير وتأثر بحيث تؤدى الى تحقيق هذا الهدف، اذ من الثابت انه اينما وجدت جماعة فان افرادها يكونون فيما بينهم خطوطا للاتصال تكون اساسا لعملية التفاعل الاجتماعى ونمو الجماعة وتمايز تركيبها.

٢ـ١ أهمية الاتصال فى العمل مع الجماعات :-

أ ـ أن الجماعات الأكثر انتاجا تتميز بأقامة شبكة اتصال اكثر ملائمة من تلك التى تقيمها الجماعات الأقل انتاجا.

ب ـ تغيير الاتجاهات وتغيير سلوك اعضاء الجماعة يستدعى وجود اتصال متبادل.

جـ ـ إن الاتصال يلعب دورا هاما بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات.

د ـ كلما زادت درجة الاتصال كلما زادت قوة الجماعة فى تغيير وتعديل سلوك أعضائها.

٢ـ٢ الاتصال اساس تكوين الجماعات ونموها :-

تمر الجماعات بمراحل نمو متعددة تبدأ بمرحلة التجمع ثم تنتقل الى التحول ثم الى مرحلة النضج. ويؤدى الاتصال دورا هاما فى تكوين الجماعة وانتقالها من مرحلة الى اخرى اذ غالبا ماتبدأ الجماعات عندما يبدأ عددا من الافراد فى الاتصال ببعضهم البعض الا ان الجماعة تبدأ خطواتها الاولى نحو التكوين ونقل المشاركة والاحساس بين الافراد ويغلب عليهم الاتصال المحدد العدد. ثم تتسع تدريجيا نطاق علاقاته. كما تتسم العلاقات التى تنتج خلال الاتصالات الاولى ببعضهم بالسطحية دون ان يكون لها عمق سيكولوجى كبير، الا انه مع نمو الجماعة تأخذ هذه العلاقة فى التعمق وتزداد درجة التفاعل والمشاركة بين الاعضاء ويقومون بالاعمال بجانب الاقوال ويستطيعون الاعضاء من خلال اتصالاتهم التعرف على ثقافة بعضهم البعض، ثم يبدأ الأعضاء فى تكوين ثقافة لانفسهم قد تتمثل فى الاتفاق على اسم معين للجماعة كرمز لها. أو قد يتفقون معا على رموز لها مضمون او معنى لديهم قد يختلف عن الرموز التى تستعملها جماعة اخرى كما يحدث بالنسبة لجماعات الاحداث، او قد يستخدمون بعض الحركات او الاشارات او الاشياء لتعنى بالنسبة لهم معنى خاص بهم ومن خلال هذه اللغة يمكن

ان تزيد من شعورهم بالاعتماد على هذه الجماعة.

وكلما مرت الجماعة بعدد اكبر من المواقف الاجتماعية التى تتيح لهم فرص الاتصال لكثر سواء ببعضهم او بأشياء اخرى ازدادت خبرتهم وزاد بالتالى نموهم.

هذا بالاضافة الى انه من خلال عملية الاتصال داخل الجماعة يمكن تعديل سلوك الفرد او طريقة تفكيره واتجاهاته نتيجة مروره بتجارب معينة فى مواقف اجتماعية تكسبه خبرات جديدة.

تستطيع الجماعة ان تكتسب خبرة فى كيفية الاعداد للبرامج او كيفية تغييرها من خلال عملية اتصالها مع بقية اعضاء الجماعة والاخصائى فى مواقف اجتماعية معينة.

٢-٣ الاتصال وعلاقته بتميز تركيب الجماعة :-

حينما نتكلم عن تركيب الجماعة فاننا نعنى بذلك شبكة العلاقات التى تنشأ بين الاعضاء نتيجة اتصالهم المستمر بعضهم بالبعض الاخر ومعرفة الاخصائى الاجتماعى شبكة العلاقات هذه يمكن التعرف على خط سير الاتصال بين الاعضاء فى داخل الجماعة.

لذلك يمكن القول ان نتيجة اتصال الأعضاء بعضهم بالبعض الاخر والذى يحتوى على الاخذ والعطاء وتبادل المعلومات والافكار والاراء سواء كان هذا الاتصال يعتمد على الاتصال اللفظى أو غير اللفظى تتكون من الاعضاء علاقات قد تأخذ صور متعددة منها :-

(١) **علاقة مزدوجة** : وهى العلاقة المتبادلة بين عنصرين من اعضاء الجماعة وغالبا مايشير كثرة هذا النوع من العلاقات الى ضعف التماسك الداخلى للجماعة الا انه يعتبر

امر متوقع خاصة فى بداية تكوين الجماعات.

(أ) ═══════ (ب)

(٢) علاقة مركزية (متمركزة)

وهذه العلاقة تشير الى تمركز علاقات مجموعة من الاعضاء حول عضو معين. وهذا يشير الى تدعيم هذا العضو لهذه المجموعة ويمكن عن طريق هذه العلاقة نقل اى عضو من انواع التفاعل الى بقية اطراف هذه المجموعة. اى ان هذا العضو هو محور اتصال بقية اعضاء هذه المجموعة.

(٣) علاقات تتابعية : وهى التى تأخذ شكل السلسلة اذ يمكن ان ينتقل التأثير من نوع (أ) الى العضو (ب) مثلا ومن العضو (ب) الى العضو (جـ) وهكذا :

(أ) ———— (ب) ———— (جـ) ———— (د).

(٤) علاقات دائرية مغلقة : اى ان العلاقة تبدأ من عضو وتنتقل لاخر ومن الثانى الى الثالث ثم تعود الى الاول ثانية وقد تقتصر علاقة هذه المجموعة على نفسها او قد تتصل بجماعات اخرى عن طريق اعضائها.

(٥) علاقات مفردة : وتشير الى العلاقات التى تنشأ نتيجة اتصال العضو بالاخرين دون ان يحاول الاخرين الاتصال به.

(٦) الانعزال : وتشير الى العضو الذى لايميل الى الاتصال بالاخرين وايضا لايميل الاخرين الى الاتصال به، ولذلك فان الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعة لابد

عليه من معرفة هذه العلاقات التى تنشأ بين الاعضاء ويحاول تحليلها وتفسيرها لكى يتعرف على انماط الاتصال بهم والاسلوب الذى يمكن ان يؤدى الى التأثير فى هذه الجماعة وتوجيهها نحو تحقيق اهدافها، خاصة بعد ان عرفنا انه فى بعض هذه العلاقات (خاصة التى تتمركز حول عضو معين) فيمكن لهذا العضو ان يتصل اتصالا مباشرا بجميع الاعضاء الاخرين. وهذا يعبر عن ان هذا العضو يمثل زعامة فى هذه المجموعة يمكن ان يؤثر فيها عن طريق اتصاله باعضائها.

٢ـ٤ أثر تفاوت المكانات الاجتماعية على الاتصال فى الجماعات :-

تشير بحوث الاتصال الى ان تفاوت مراكز افراد الجماعة فى السلطة أو المكانة الاجتماعية يضفى على عملية الاتصال طبيعة خاصة تعوق من الانتقال الحر للمعلومات بين أفراد الجماعة. ويمكن بيان أثر تفاوت المكانات الاجتماعية فى التالى:-

أ ـ يحد التفاوت فى المراكز الاجتماعية لافراد الجماعة من تفاعلهم واتصالهم بعضهم بالبعض، حيث يميل الافراد ذوى المراكز الاجتماعية المتشابهة الى اقتصار تفاعلهم على بعضهم البعض دون الاخرين الذين يختلفون عنهم فى المكانة الاجتماعية. فقد وجد "ويسين" مثلا فى دراسته على احدى المستشفيات الكبيرة ان اتصال وتفاعل العاملين بالمستشفى من اطباء وممرضات وغيرهم قد تبعت مراكزهم ومكاناتهم الاجتماعية. فقد اقتصرت تفاعلات الاطباء على زملائهم من الاطباء، واقتصرت تفاعلات الممرضات على زميلاتهن من الممرضات، ونفس الظاهرة كانت أيضا واضحة بالنسبة لمن يشغلون مراكز اجتماعية اقل فى المستشفى.

ب ـ فى الحالات التى يقوم فيها اتصال بين افراد ذوى مكانات اجتماعية متفاوتة، فان ذوى المكانات الاجتماعية الاقل يميلون الى توجيه تفاعلهم واتصالهم الى ذوى المكانات

الاجتماعية الاعلى بغرض كسب اهتمامهم وتقديرهم. فقد وجد هيروتز وزملائه. ان الافراد فى حلقات المناقشة فى احدى المؤتمرات المهنية وجهوا تفاعلاتهم نحو ذوى المكانة الاجتماعية العالية فى المؤتمر، وكانوا اكثر اهتماما باكتساب ودهم عن ذوى المكانة الاجتماعية الادنى.

جـ ـ يؤثر تفاوت المراكز الاجتماعية بين الافراد على نوعية المعلومات التى تنتقل بينهم. فذوى المراكز الاجتماعية الادنى يتحرجون من ارسال معلومات تتضمن نقدا لذوى المراكز الاجتماعية الاعلى كما تدل نتائج الدراسة التى قام بها تورانس.

ويلاحظ ايضا انه فى ظل تفاوت مراكز السلطة فى الجماعات فان أفراد المستويات الادنى فى الجماعة يميلون الى تشويه المعلومات التى تشير الى انجاز أو نجاح، وطمس وأخفاء المعلومات التى تشير الى قصور فى الاداء أو مشكلات فى التنفيذ. فقد وجد ريد أن الافراد فى المستويات الادنى فى الجماعات وبخاصة أولئك الذين لديهم طموح قوى للترقى والصعود يميلون الى تشويه المعلومات التى يرفعونها الى المستويات الاعلى بحيث لاتتضمن مشكلات أو قصور فى التنفيذ، ويزداد الميل الى تشويه المعلومات عندما تكون ثقة هؤلاء الافراد فى المستويات الاعلى ضعيفة.

٢ـ٥ وسائل الاتصال فى العمل مع الجماعات :-

لطريقة العمل مع الجماعات اساليب فنية خاصة تعتمد على جمع الحقائق، التفكير والتحليل (أى التشخيص)، ثم وضع التصميم ووضع الخطة لمساعدة الفرد والجماعة، فالدراسة هى الوسيلة التى تحدد طبيعة التدخل المهنى للاخصائى، والمساعدة التى يمكن أن تقدم للجماعة، ومن خلال تحليل المواقف الجماعية واستجابة الافراد يمكن ادراك المتغيرات التى تصاحب الجهود التى تقدم للجماعة وأفرادها.

(١) الملاحظة :-

حيث تعتبر الملاحظة من أهم أساليب دراسة السلوك الاجتماعى، اذ أنها تحتل مكان الصدارة بين أساليب الدراسة فى ديناميات الجماعة وفى دراسة السلوك الجماعى والطرق التى تتبعها فىحل مشكلاتها الجماعية.

وتشمل الملاحظة السلوك فى نفس الوقت الذى يتم فيه وألوان المقاومة التى يبديها الأعضاء للجماعة وبرامجها.

هذا وقد تحددت أهمية الملاحظة فى العمل مع الجماعات فى انها :-

أ ـ تفيد فى معرفة نمط الاتصال فى الجماعة حيث تمكننا من معرفة من يتحدث وإلى أى مدى يمكن الاستمرار فى الحديث والسرعة التى يتحدث بها، ومن يثير المتاعب، ومن يتصرف عن المتحدث وماهى الوسائل المستخدمة كالأسئلة والتعليقات.

ب ـ كما تفيد فى فهم ديناميات صناعة القرار فى الجماعة.

جـ ـ تسهم فى معرفة وفهم وسائل التعبير اللفظية وغير اللفظية.

هذا وتتم الملاحظة فىالعمل مع الجماعات أما عن طريق :

١ ـ الأعضاء أنفسهم. ٢ ـ الأخصائى الاجتماعى.

فالملاحظة الذاتية لأعضاء الجماعة تعنى ملاحظة أعضاء الجماعة لسلوكهم وتسجيل هذه الملاحظات ثم عرضها على الجماعة خلال الاجتماعات الدورية، ويسهم هذا السلوك المرغوب فى الحد من السلوك غير المرغوب، أما الملاحظة بواسطة الاخصائى فيقوم الاخصائى من خلال عملية الملاحظة بدراسة وفهم المتغيرات التى طرأت على كل من الأعضاء كأفراد والجماعة كوحدة قائمة بذاتها.

(٢) الدراسات التجريبية :-

من وسائل الدراسة فى طريقة العمل مع الجماعات الدراسات التجريبية وقد

أسهمت التجربة بوصفها منهجا للدراسة إلى حد كبير فى فهمنا للسلوك الجماعى، وتستهدف التجربة فى الدراسة العملية إلى ايجاد صورة من التحكم والضبط الاجتماعى لموقف معين يتضمن تحديد العوامل أو المتغيرات الأخرى وبذلك يمكن دراسة تأثير كل متغير أو نقل النتائج العامة على مواقف خارج الجماعة.

(٣) **القياس السوسيومترى :-**

وهو من وسائل الدراسة فى طريقة العمل مع الجماعات باعتبارها جماعات اجتماعية قائمة بذاتها فى الواقع، وتحاول الكشف عن درجة تجانس الجماعة. وهى تتركز على معيار لقياس الظاهرة الاجتماعية ليس فى عمومها ولكن لقياس العلاقات بين الأشخاص معتمدة على التجاذب والتنافر بينهم، ويمكن النظر للسوسيومترية باعتبارها نظرية فى البناء الاجتماعى غير الرسمى للمجتمعات الانسانية والجماعات الاجتماعية، فالمجتمع الانسانى أكثر من مجرد شبكة من العلاقات الداخلية، أنه يحمل موضوع فىالوجود ذاته، ويتطلب الاختيار السوسيومترى بيان اختيار الأفراد بغية ايجاد عدد من الارتباطات بموقف جماعة معينة أو نشاطها ويطلق على أساس الاختيار - عموما - بالسؤال السوسيومترى أو المحك السوسيومترى، وقد يكون عام جدا أو لربما يكون محددا جدا وتختلف عدد الاختبارات الموزعة بين هذين الحدين وقد تكون الاختيارات مركزة حول عدد معين من الاشخاص.

(٤) **النظريات العامة :-**

وهى التى تتعلق بسلوك الأفراد والجماعات أى معرفة مايتعلق بديناميكية الأفراد والجماعات وألوان المعرفة التى تتعلق بالأمراض العقلية والنفسية، ومعرفة مايتعلق بالبيئة الاجتماعية التى يعمل فيها الاخصائى الاجتماعى، أى معرفة ثقافة

المشروعات تلقى اهتمام سكان المجتمع اكثر من غيرها فإن ذلك يتطلب القيام بالأتصال بهم من خلال قاداتهم وبعد أن يكون قد كون لديه صورة واضحة عن هذا المجتمع.

(٢) دور الاتصال فى المرحلة التخطيطية :-

وهذه المرحلة تستهدف استخدام الاسلوب العلمى فى التخطيط لمواجهة مشكلات المجتمع واحتياجاته خاصة وان هذا الاسلوب يساعد على تحقيق الاهداف بأعلى كفاءة ممكنة وبأقل تكاليف وأدنى جهد ممكن وأقصر وقت مستطاع، ويتضمن هذا الاسلوب عددا من الخطوات منها دراسة مشكلات المجتمع واحتياجاته من ناحية ودراسة امكانياته وموارده من ناحية أخرى، ثم وضع هذه المشكلات وتلك الاحتياجات فى نظام من الاولويات يكفل تحقيق الاهم فالمهم فالاقل أهمية بعد ذلك فى ضوء الموارد والامكانيات المختلفة، ثم مناقشة الحلول الممكنة للمشكلات والاحتياجات التى أعطيت لها أهمية ثم وضع الخطط التى تتناسب مع هذه الحلول ولكى تتحقق أهداف هذه المرحلة ينبغى أن تقوم المنظمات بعمليات اتصال مستمرة مع سكان المجتمع.

الا ان دراسة هذه المشكلات أو الاحتياجات أو الموارد ينبغى أن تتم بطريقة واقعية وهذا يقتضى من المنظم الاجتماعى أن يقوم بالاتصال بسكان المجتمع بجمع البيانات والمعلومات التى تحقق ذلك، وقد يستخدم المنظم الاجتماعى الاتصال المباشر أى من خلال عدة لقاءات أو مقابلات مع هؤلاء السكان يتم من خلالها جمع هذه المعلومات، أو قد يستخدم اسلوب الاتصال غير المباشر عن طريق تعميم الادارة التى تجمع فيها المعلومات والبيانات ثم يتولى ارسالها الى هؤلاء السكان الذين يقومون بدورهم بملاء بياناتها ثم اعادتها اليه مرة أخرى، وأن كان الاسلوب الاول أفضل من الاسلوب الثانى خاصة وأن بعض هؤلاء السكان قد يكونوا أميين ويتعذر عليهم استيفاء بيانات هذه الاداة أو قد يصعب عليهم فهم الاسئلة اتى ترد فيها (فى الاستمارة)، وعلى

الرغم من أن هذه الاداة ينبغى أن تراعى مجموعة من الشروط عند اعدادها، مثل ان تكون أسئلتها واضحة ويقصد بذلك أن تتناسب مع خصائص هؤلاء السكان الثقافية حتى يمكنهم ادراكها ببساطة ويعد هذا شرطا من شروط نجاح عملية الاتصال، اذ لافائدة من صياغة عبارات بأسلوب لايستطيعون فهمه أو أن تحتوى على اكثر من معنى، رغم كل ذلك فان أسلوب الاتصال المباشر يعد أفضل للتغلب على مثل هذه الصعوبات جميعها.

ولايقف الامر عند مجرد جمع هذه المعلومات والبيانات لان جمع هذه البيانات لايعد هدفا فى حد ذاته بل وسيلة لتحقيق أهداف أخرى، فعن طريق هذه المعلومات يستطيع المنظم الاجتماعى ان يحللها ليربط الاسباب بالمسببات ويصل الى تشخيص مشكلات المجتمع واحتياجاته، الا انه ليس هو المطالب بوضع الحلول المقررة لهذه المشكلات. لذلك ينبغى أن يقوم بعملية اتصال بسكان المجتمع لكى يضع بين ايديهم مجموعة الحقائق والنتائج التى تم الوصول اليها، حتى يكون لدى هؤلاء السكان فكرة واضحة وواقعية لحقيقة مشكلاتهم وطبيعة الموارد التى توجد لديهم وهذا من شأنه أن يجعل هؤلاء السكان مشتركين مع المنظم الاجتماعى فى هذه المعلومات. وبذلك يطمئن المنظم الاجتماعى الى أن الحلول التى سوف يفترضها هؤلاء السكان سوف تكون واقعية أو قريبة من الواقع لمواجهة المشكلات، لانها تكون مرتبطة بالحقائق التى أدركوها، لذا فان وجود أى عائق أو تشويش على وصول هذه الحقائق الى سكان المجتمع سوف يؤدى الى انعكاس أثره على مدى مشاركتهم مع المنظم الاجتماعى فى التخطيط للتغلب على مشكلات مجتمعهم.

على أن هذه الخطوة تمهد للخطوات التى تليها فى هذه المرحلة اذ غالبا ما يتطلب الامر ترتيب هذه المشكلات وتلك الحلول فى شكل أولويات وهذا يقتضى أن تكون هناك قواعد ومعايير واضحة لكل من المنظم الاجتماعى وسكان المجتمع لوضع هذه الاولويات.

قيادات شعبية نابعة من الاهالى، أو قيادات بحكم مراكزها.

وكل ذلك يتطلب من المنظم الاجتماعى الاتصال المستمر بالمجتمع وأفراده، وقياداته، مع استخدام كافة وسائل الدراسة والبحث، وكل أساليب الاتصال.

وتعتبر القيادات المحلية من أهم الركائز التى يعتمد عليها المنظم الاجتماعى فى تنظيم المجتمع فهى القوة المحركة والمؤثرة فى حياة الجماعات التى ينتمى اليها المواطنين فى المجتمع.

٣ـ١ الاتصال والتعرف على قادة المجتمع :-

من الممكن اعتبار كل فرد فى المجتمع قائدا فى موقف من المواقف، على أن هناك نوع معين من القادة يهمنا أكثر من غيره فى عملية تنظيم المجتمع، وهى القيادة التى تكون أكثر تأثيرا من غيرها فى المواطنين عند العمل فى تنظيم المجتمع. فالقائد هو الذى يمكنه مساعدة المواطنين فى أى مجتمع على تحديد مشكلاتهم، واكتشاف مشكلات جديدة لم تكن واضحة لهم لولا وجود هذا القائد، ثم يزكى فيهم الرغبة لحل تلك المشكلات، ويساعدهم على القيام بمجهودات تهدف الى احسن الحلول فى حدود امكانيات المجتمع ونظمه وتقاليده من خلال قنوات اتصال متعددة بين القائد ومايؤثر فيهم من المواطنين.

هذا النوع من القيادة قد لايكون موجودا فى المجتمع، ولكن نواته موجودة فى كل مجتمع، وما على المنظم الاجتماعى الا اكتشاف هذه النواة، وموالاتها بالرعاية والتدريب حتى تصبح أكثر قدرة على القيام بأدوارها فى تنظيم المجتمع، من خلال اتصال المنظم الاجتماعى بأفراد وجماعات المجتمع بأختلاف أنواعها، وعند اتصال المنظم الاجتماعى بهم يختار منهم الاشخاص الذين يتميزون بالقيادة فى المواقف المختلفة، ثم يعمل بعد ذلك على تدريبهم، حتى تتوفر لديهم مقومات القيادة، بقدر الامكان.

ويستعين المنظم الاجتماعى بألوان مختلفة من القادة فى عمليات تنظيم المجتمع، فيستعين بالقادة بحكم مناصبهم، والقادة بحكم ثروتهم فى امور التمويل، والقادة بحكم مهنتهم فى الامور التى تتعلق باختصاصاتهم ويستعين بالقادة بحكم حكمتهم ونفوذهم فى التأثير على المواطنين، والقادة السياسين فىالامور التى تتعلق بالتشريعات أو التى تحتاج الى اتصال بكبار المسئولين، الى غير ذلك من انواع القيادة، كل ذلك من خلال مسارات وقنوات الاتصال المختلفة، مستخدما الاتصال اللفظى حينا، والاتصال غير اللفظى أحيانا، لانه بنجاح عملية الاتصال ينجح المنظم الاجتماعى فى أداء أدواره.

وتعتبر القيادات المحلية من أهم الركائز التى يعتمد عليها المنظم الاجتماعى فى تنظيم المجتمع، فهى القوة المحركة، والمؤثرة فى حياة الجماعات التى ينتمى اليها المواطنين فىالمجتمع، ونظرا لتغلغل هذه القيادة فى شتى نواحى الحياة فى المجتمع المحلى، فانها أكثر قوة وفاعلية من القيادات التى تأتى من خارج المجتمع، لتحاول توجيه أفراده نحو أنماط جديدة من الحياة، ويرجع ذلك الى مايلى :-

أ – صعوبة قيام المنظم الاجتماعى بالاتصال بأهالى المجتمع ككل، نظرا لعدم تجانس جماعات المجتمع الواحد.

ب – القيادات الشعبية اقدر على تفهم مشكلات واحتياجات المجتمع، ومن ثم فهى اقدر على تحديد نوع ونمط الاتصال الذى يستثير المجتمع وأفراده، حيث أنه فى هذه الحالة يصبح اكثر تأثيرا.

جـ – قد يستخدم الاخصائى الاجتماعى لغة لايفهمها هذا المجتمع المحلى، وعن طريق الاتصال المباشر مع القادة يمكن الحصول على معلومات عن اتجاهات المجتمع وأرائه، ثم يسهل بعد ذلك التوصل الى الاتجاهات والاراء والافكار المرغوبة والمحققة للتغير المقصود.

وعندما يتصل المنظم الاجتماعى بهؤلاء القادة فيجب عليه مراعاة الاعتبارات

التالية:-

(١) أن يهتم بالاتصال الشخصى، ويؤكد على اهميته، لما له من فاعلية فى تحقيق التأثير المرغوب.

(٢) أن يستخدم وسائل الاتصال الاستخدام الامثل فى ضوء الموقف الاتصالى خلال عمليات تنظيم المجتمع.

(٣) أن يبذل اقصى جهده فى اكتشاف القيادات المحلية ويحاول الاستفادة منها اكبر استفادة ممكنة، فهى عنصر استراتيجى من عناصر صياغة أراء الجماعة، ومحاولة التعديل والتوفيق بينها.

٣-٢ الاتصال واكتساب ثقة الاهالى :-

عندما يتصل المنظم الاجتماعى بالمجتمع محاولا اكتساب ثقة الاهالى فانه يعرف جيدا ان هذه الثقة مرتبطة بتصرفاته معهم فىالمواقف المتعددة كوفائه لوعوده، وحرصه على وقته، واحترامه للكبير والصغير وايثاره لغيره، ثم اجتهاده ودأبه فى سبيل المصلحة العامة، ورضاء الناس عن أرائه ومعتقداته، وقدرته على ايجاد الحلول المناسبة، ثم تعتمد عملية كسب الثقة فى النهاية على قدرة المجتمع على تحقيق اهدافه تحت قيادته.

فاكتساب ثقة الناس اذن عملية مستمرة، تبدأ ببدأ المشروع وتستمر مادام المشروع قائما.

ومعركة كسب الثقة لاتعنى ان يتنازل المنظم الاجتماعى عن كل او بعض معتقداته وارائه لارضاء المواطنين، ولاتعنى ان يقضى الاخصائى فترته الاولى فى الزيارات وشرب القهوة والشاى، فالناس تنتظر الكثير فى هذه الفترة، وهم يتوقون الى من يساهم فى تنظيم صفوفهم للعمل وبذل الجهد، وكلها عمليات اتصال مستمرة، فاذا

نجح الاخصائى "كمرسل" فى توصيل الرسالة التى يحملها المستقبلين (الاهالى) فانه بذلك ينجح فى اكتساب ثقتهم، واذا فشل فى توصيل الرسالة فسرعان مايسأمون العمل اذا لم يصلوا الى نتائج يرضون عنها، ولذلك يجب على الأخصائى ان يستغل وقته فى التعرف على المجتمع، والاتصال بجماعاته وقياداته لتنظيم الصفوف واختيار المشروعات وترتيبها حسب اولويتها.

ويكاد يكون المشروع الاول هو المعركة الفاصلة فى موضوع كسب الثقة فى مرحلتها الاولى، فنجاح هذا المشروع يعنى كسب ثقة المجتمع من ناحية، وازدياد ثقة الناس فى أنفسهم من ناحية اخرى، بما يؤدى الى ازدياد رغبة المواطنين فى العمل المشترك، كما يؤدى فشل هذا المشروع الى ضعف ثقة الاهالى فى قائدهم، وتحطيم ثقتهم بأنفسهم كمجتمع قادر على مقابلة حاجاته، لذلك يؤكد كل من عمل فى تنظيم المجتمع على اهمية اختيار المشروع الاول، واهمية نجاح المجتمع فى تنفيذه، واهمية اختيار اساليب الاتصال المناسبة لنجاح هذا المشروع.

٣-٣ دور الاتصال فى مراحل تنظيم المجتمع :-

أن عملية الاتصال تبدأ من بداية عمل المنظم الاجتماعى مع المجتمع حتى تتحقق اهداف المنظم الاجتماعى الى أن تتم عملية التغير المقصودة والمطلوبة، وتظل عملية الاتصال هذه مستمرة فى كل مرحلة من مراحل هذه الطريقة، ولما كانت خطوات ومراحل عملية الاتصال تتصف بالاستمرار، وكذلك خطوات ومراحل تنظيم المجتمع تتصف بالاستمرار أيضا، فإن العمليتان تتداخلان وتتكاملان فيما بينهما، وسنتعرض فيما يلى للمراحل التى تمر بها ممارسة هذه الطريقة ودور الاتصال فى كل مرحلة من هذه المراحل :-

(١) دور الاتصال في المرحلة التمهيدية :-

وتستهدف هذه المرحلة الى تعريف المنظم الاجتماعى عن المجتمع الذى يعمل معه، كما تستهدف تعريفه للناس بمسئوليته المهنية، وبدورهم فى العمل معه، واذا كان هناك جهاز أمكنه العمل من خلاله أما إذا كان المجتمع لايتوفر فيه جهاز تصبح هذه المرحلة مناسبة لتكوين جهاز يمكنه تحمل مسئوليات التغير فى المجتمع والعمل على تنميته، وقد يتطلب الامر البدء بمشروع يلمس سكان المجتمع فائدته لكى يثقوا فى فائدة الاشتراك فى العمل.

ومن أجل تحقيق أهداف هذه المرحلة فان المنظم الاجتماعى يقوم بعملية اتصال لسكان المجتمع لتعريفهم بنفسه، وبطبيعة عمله معهم ومسئوليتهم معه باعتبارهم محور العمل كله. وهذه العملية تحتوى أمرين :-

أ ـ الامر الاول : أن المنظم الاجتماعى يريد أن ينقل الى جميع سكان المجتمع هذه المعرفة حتى يصيروا مشتركين معه فى المعرفة ويصبحوا متفهمين لمسئوليتهم نحو مجتمعهم.

ب ـ الامر الثانى : أن المنظم الاجتماعى يجد أمامه صعوبة وهى كيفية الاتصال بجميع السكان لينقل اليهم هذه المعرفة خاصة وأن هذه المعرفة ربما بل فى الغالب تعد جديده بالنسبة لمن لم يسبق لهم المعرفة بها .. الامر الذى يتعذر معه استخدام وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيرية (صحف ـ مجلات ـ نشراتها) لانها لاتتيح لهم التفاعل الايجابى وتبادل الرأى وتوضيح تساؤلاتهم، كما أنه يحتمل أن نسبة غير قليلة من سكان المجتمع تجهل القراءة والكتابة مما يجعله يتصل بسكان المجتمع على مرحلتين Two Steps fellow up Communication. أى الاتصال بقادة الرأى فى المجتمع، ثم يقوموا هم بدورهم بالاتصال بسكان المجتمع. ولعل هذا النموذج من الأتصال يعد من أفضل نماذج الاتصال بسكان المجتمع ويرجع ذلك للاسباب الآتية :-

١ ـ أن المنظم الاجتماعى يصعب عليه الاتصال بسكان المجتمع ككل لذلك يجب ان يركز جهده واهتمامه فى الاتصال بهؤلاء القادة وبذلك يمكن لكل قائد أن ينقل التأثير الى جماعته التى قد تكون مختلفة عن الجماعات الاخرى فى المجتمع.

٢ ـ برغم أن المنظم الاجتماعى يجب أن يستخدم اللغة التى يفهمها سكان المجتمع، الا انه فى بعض الاحيان قد يستخدم لغة يصعب على بعض الجماعات فهمها، ومن ثم فان اتصاله بالمجتمع لايحدث التأثير المطلوب نتيجة هذا الاختلاف فى اللغة التى يستخدمها كل من المنظم الاجتماعى وسكان المجتمع. أو نتيجة استخدام أى منهم لكلمات قد تعنى معانى تختلف عما تعنيه عن الطرف الآخر. ولذلك فان اتصال المنظم الاجتماعى لسكان المجتمع عن طريق قادتهم يساعدهم على التغلب على هذه الصعوبة. اذ يستطيع المنظم الاجتماعى أن يؤثر فى القادة بسهولة نسبية لان عددهم قليل، والاتصال بهم مباشرة عملية سهلة وبذلك يقوم هؤلاء القادة بدورهم بالاتصال بجماعاتهم متأثرين بأفكار ووجهة نظر المنظم الاجتماعى. وهؤلاء القادة بطبيعة الحال يمكنهم التأثير فى جماعاتهم لانهم يستخدمون اللغة التى تفهمها جماعاتهم جيدا وبذلك تصبح عملية الاتصال أكثر فاعلية ونجاح.

٣ ـ لاشك أن العلاقة بين قادة الرأى فى المجتمع وجماعاتهم أوثق عادة من العلاقة بين تلك الجماعات والمنظم الاجتماعى ذلك لان القائد نابع من الجماعة ويعمل على تحقيق أهدافها وتثق هذه الجماعة فى قائدها لانه يشعر بشعورهم ولديه القدرة على التعبير عن مشاعرهم وأحاسيسهم وبذلك يصبح الاتصال انجح فى تأثيره كلما كانت العلاقة أوثق والثقة أكبر.

٤ ـ أن قادة الرأى فى المجتمع لديهم القدرة أكثر من غيرهم على فهم جماعاتهم وتفهم احتياجاتهم ولديهم القدرة ايضا على فهم مايثير انتباه جماعاتهم، لذلك فان هؤلاء القادة لديهم القدرة على تكوين أساليب الاتصال التى يمكنها أن تثير انتباه جماعاتهم وبهذا

يصبح هؤلاء القادة أكثر تأثيرا فى جماعاتهم عن غيرهم الذين لايدكون ذلك.

٥ ـ قيام قادة الرأى فى المجتمع بالاتصال بجماعاتهم يعد بداية لاشتراكهم فى عمليات التغير فى مجتمعهم.

ونظرا لان كل أسلوب اتصال يحتاج الى توفير مجموعة من الشروط فان الاعتماد على قادة الرأى فى المجتمع فى الاتصال بجماعاتهم يحتاج الى توفر الشروط الآتية :-

١ ـ أن يكون هؤلاء ممثلين الجماعات المجتمع التى قد لايكون بينها وبين بعضها نوع من التجانس وهذا يتطلب من المنظم الاجتماعى ان يتأكد من ذلك. اذ أن الاتصال بقادة بعض الجماعات وعدم الاتصال بقادة الجماعات الاخرى فى المجتمع سوف يترك تأثيرا سيئا لدى القادة الآخرين الذين أهملهم وكذلك جماعاتهم.

٢ ـ أن يتأكد المنظم الاجتماعى خلال اتصاله بقادة الرأى من أنهم أصبحوا مدركين تماما لما يهدف اليه المنظم الاجتماعى. وهذا لايتأتى الا اذا كانت عملية الاتصال كاملة، أى أنها تحتوى على العناصر الخمسة بما فيها الاستجابة أو التغذية العكسية التى تتيح الفرصة لتبادل الرأى بين المنظم الاجتماعى وقادة الرأى وبذلك يدرك المنظم بأنه أصبح هناك تطابق بين الصورة الذهنية لديه وبين الصورة الذهنية التى تكونت لدى هؤلاء القادة، اذ أن أى تشويش أو اعاقة لعملية الاتصال مع هؤلاء القادة لاينعكس أثرها عليهم فقط بل أن هذا الاثر سوف يمتد الى جماعاتهم عدما يقومون هم بدورهم بالاتصال بجماعاتهم.

٣ ـ أن يعمل المنظم الاجتماعى على توطيد الثقة مع هؤلاء القادة باظهار مشاعر الود والاحترام والتقبل لهم الذى قد يظهر فى صورة لغة لفظية أو فى صورة غير لفظية (اشارات ـ حركات).

٤ ـ أن يدرك المنظم الاجتماعى أن اتصاله بقادة الرأى لايعنى أنه هو المؤثر الوحيد

وأنهم المتأثرين أو الخاضعين للتأثير بصفة دائمة، بل قد تتيح عملية الاتصال ان يتأثر هو ايضا عن طريق هؤلاء القادة، اذ يستطيع معرفة الكثير عن هذا المجتمع مثل لغته وبعض عاداته وتقاليده والعلاقات السائدة فى المجتمع. وهذا بدوره يتطلب من المنظم الاجتماعى أن يسمع لهؤلاء القادة حتى يعبروا عن مشكلات مجتمعهم واحتياجاته المختلفة التى يشعر الناس بها وبذلك يستطيع المنظم تكوين فكرة عن هذه المشكلات وتلك الاحتياجات.

واذ كنا قد عرضنا لواحدة وسائل الاتصال التى يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعى لكى يتعرف علىالمجتمع فان هناك العديد من الوسائل الاخرى التى يمكن استخدامها مثل:-

أ ـ الخبرة المباشرة .. هذه الوسيلة تتمثل فى قيام المنظم الاجتماعى بمشاهدة المشكلات الظاهرة فى المجتمع على الطبيعة وبالتالى يستطيع أن يكون لديه فكرة واضحة عن المشكلات.

كما يمكنه استخدام هذه الوسيلة فى أثناء زياراته للمؤسسات والهيئات المختلفة التى توجد فى هذا المجتمع مما تتيح له هذه الوسيلة من معرفة أوجه النشاط لهذه المؤسسات والخدمات التى تقدمها، وتساعده هذه الوسيلة فى مشاهدة أنشطة السكان سواء كانت أنشطة زراعية أو صناعية أو غيرها.

ب ـ كما أن المنظم الاجتماعى قد يستعين بالوثائق والسجلات التى توجد فى المجتمع حيث يمكنها أن تعطى له فكرة واضحة عن هذا المجتمع سواء كانت هذه الوثائق والسجلات لدى هيئات أو مؤسسات حكومية أو اهلية.

ولقد سبق أن عرضنا أنه من المفيد أن تتضمن هذه المرحلة البدء بمشروع معين حتى يشعر سكان المجتمع بفائدة اشتراكهم فى العمل التنموى ومن البديهى أن يشعر سكان المجتمع بأهمية هذا المشروع. ولكى يدرك المنظم الاجتماعى أى من

المجتمع ذات الأثر الفعال على الجماعات التى تعمل معها كجماعات وأفراد.

(٥) <u>الاصغاء والتجاوب</u> :-

فاصغاء الاخصائى الاجتماعى لأحاديث الأعضاء ومايتضمنه من معان فى أثناء ممارستهم للنشاط سواء أكانت هذه الأحاديث موجهة إليه أم أحاديث يتبادلها الأعضاء فيما بينهم يساعده على معرفة رغباتهم، حاجاتهم وعلاقاتهم، كما أن اصغاء الاخصائى للأعضاء يشعرهم بأهمية رأيهم.

أما التجاوب يعتبر من الأساليب الفنية التى يوظفها الاخصائى فى عمليات الاتصال بالعملاء ويطلق "شوارتز" على هذه العملية عملية التناغم وتشمل قدرة الاخصائى على التحكم فى مشاعره، خاصة تجاه مواقف العميل السلبية ومحاولته لأن يضع نفسه مكان العميل وهذا يتطلب منهم أن يكون أكثر حساسية واستجابة لاتصالاته غير المباشرة للعميل خاصة فى الجلسات الاولى للجماعة.

هذه بعض الوسائل لدراسة الجماعة فى طريقة العمل مع الجماعات، وهناك وسائل أخرى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى فى عمله مع الجماعة منها المقاييس المختلفة، الاستفتاءات، التقارير، الأبحاث العلمية، ويجب أن ينتقى منها الاخصائى الاجتماعى أسلوب الدراسة الذى يتناسب مع طبيعة الجماعة وأعضائها ويناسب طبيعة الموقف ومرحلة النمو التى تمر بها الجماعة.

٣ ـ <u>الاتصال وتنظيم المجتمع</u> :-

يعرف أرثر دانهام A. Danham عملية تنظيم المجتمع بأنها عملية المواءمة بين الاحتياجات والموارد الاجتماعية للمجتمع سواء كان وظيفيا او جغرافيا. أى أن

تنظيم المجتمع هو عملية تغيير مقصود ومستمر فى المجتمع وموارده، واتجاهاته وأفكاره، لاحداث تطور وتنظيم اجتماعى واقتصادى للناس وبيئاتهم حتى يتحسن مستواهم الاقتصادى والاجتماعى.

وتؤمن هذه الطريقة بضرورة اشتراك سكان المجتمع فى جميع مداخلها وخطواتها، اذ ان اشتراكهم فى جميع العمليات التى تؤدى الى تغيير المجتمع سوف يؤدى بالضرورة الى تغييرهم هم أنفسهم. اذ أصبح من الثابت ان الانسان لايتعلم، ولايكتسب الخبرة الا بقدر مايقوم به من نشاط ومجهودات معينة، وعلى ذلك فانه بقدر ماتتاح له فرص للتفاعل، وبذل الجهد، بقدر مايكون اكتسابه للخبرة ونمو قدراته وتعليمه.

وفى هذا تفسير واضح لحرص المنظم الاجتماعى على اشتراك سكان المجتمع فى جميع العمليات المختلفة، لذلك فلاعجب اذا قلنا أن طريقة تنظيم المجتمع تنطوى على عملية اتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعى وبين سكان المجتمع، وبين هؤلاء السكان وبين الاخصائى او بين السكان وبعضهم البعض الآخر. وتبدأ عملية الاتصال هذه منذ بداية عمل أخصائى تنظيم المجتمع مع المجتمع حتى يحدث التغيير المطلوب.

وتظل عملية الاتصال هذه مستمرة باستمرار ذلك التغير المقصود وذلك يتطلب من المنظم الاجتماعى مايلى :-

أ ـ الاتصال بالمجتمع للتعرف على حاجاته ومشكلاته واتجاهات أفراده والتعرف على موارده المادية والمعنوية المتوفرة، والتى يمكن توفيرها.

ب ـ الاتصال بالمجتمع للتعرف على جماعاته المتجانسة وغير المتجانسة.

جـ ـ الاتصال بالمجتمع للتعرف على انماط الاتصال فى المجتمع، وشبكة العلاقات التى تربط الافراد بعضهم ببعض.

د ـ الاتصال بالقيادات المحلية فىالمجتمع والتى تمثل جماعات المجتمع سواء كانت

ونظرا لان طريقة تنظيم المجتمع تقتضى بأن تكون حلول هذه المشكلات نابعة من سكان المجتمع أنفسهم، لذلك ينبغى أن يتيح الفرصة ليعلمهم من خلال عمليات الاتصال أن يتفاعلوا سويا فى عرض هذه الحلول ومناقشتها بحرية كاملة حتى يمكنهم المفاضلة بين هذه الحلول والوصول الى أفضلها.

ثم الاشتراك مع المنظم الاجتماعى فى وضع الخطة التى تكفل بتنفيذ هذا الحل الذى ارتضوه لانفسهم، ولعل هذا العرض السابق يوضح أهمية عملية الاتصال فى هذه المرحلة بل ومن الواضح أنها عملية مستمرة الى ان تحقق هذه المرحلة أهدافها. ويمكن للمنظم الاجتماعى أن يستخدم العديد من وسائل الاتصال المختلفة لتحقيق هذه الاهداف، اذ قد تستخدم الوسائل السمعية والبصرية فى عرض نتائج الدراسة التى قام بها كما قد يستخدم وسائل الاتصال المباشر من مقابلات واجتماعات وندوات لالقاء الضوء على هذه النتائج ومناقشتها مع سكان المجتمع ومناقشة الحلول التى يقترحونها لحل هذه المشكلات والاتفاق على الخطة السليمة.

وبذلك تساهم عمليات الاتصال فى تحقيق أهداف تنظيم المجتمع من مشاركة سكان المجتمع فى هذه العمليات.

(٣) دور الاتصال فى المرحلة التنفيذية :-

وتهدف هذه المرحلة الى ترجمة الخطة الى برامج وأنشطة بتنفيذها يتحقق الهدف، واذا كانت المرحلة التخطيطية تتطلب مشاركة المجتمع، فان هذه المرحلة تستدعى عادة مشاركة على أوسع نطاق عما كانت عليه من المرحلة التخطيطية، لذلك ينبغى على المنظم الاجتماعى استشارة سكان المجتمع وحثهم على المشاركة فى التنفيذ ويستطيع أن يحقق ذلك من خلال عمليات الاتصال مستخدما فى ذلك كافة وسائل الاتصال التى تتوفر لدى الجهاز الذى يعمل من خلاله، وسواء منها الوسائل التى

تخاطب أبصارهم أو سمعهم أو الاثنين معا. وسواء منها التى تعتمد على الاتصال المباشر وغير المباشر، كما يمكن عن طريق عملية الاتصال في هذه المرحلة توزيع مسئوليات العمل على سكان المجتمع بحيث تراعى أن تكون المسئولية واضحة ومحددة حتى لاتتداخل مع مسئوليات الاخرين، وأن يكون هناك تنسيق بين هذه المسئوليات، كما يجب أن تتناسب المسئوليات التى تسند الى شخص ما مع مالديه من قدرات واستعدادات ومع ميوله حتى يمكن أن يتحمس لها ويؤديها بدقة واتقان، وهذا بالطبع لايتحقق الا من خلال عملية اتصال المنظم الاجتماعى بسكان المجتمع، هذا بالاضافة الى أنه في هذه المرحلة قد يتطلب الامر تنظيم دورات تدريب للمشتركين فى عملية التنفيذ لتدريبهم على كيفية أداء المسئوليات التى تسند اليهم.

ويستطيع المنظم الاجتماعى استخدام عملية الاتصال وما يتوفر لديه من وسائل فى عملية التدريب هذه سواء كانت فى صورة محاضرات أو حلقات مناقشة.

وتحتاج عملية التنفيذ الى عملية متابعة مستمرة للتأكد من أن الخطة والبرامج يسير تنفيذها وفقا لما هو موضوع لها مسبقا. وحتى يمكن التغلب على الصعوبات التى تواجه عملية التنفيذ أولا بأول حتى لايؤدى تراكم هذه الصعوبات الى فشل الخطة فى تحقيق أهدافها، الا ان هذه المتابعة تتطلب توفير معلومات وبيانات عن عملية التنفيذ حتى يمكن ان تتم المتابعة من خلالها، ولكى تتوفر وتتجمع هذه المعلومات فانها تحتاج الى عملية اتصال تتدفق من خلالها المعلومات اذ تعد التقارير التى تعد عن التنفيذ احدى وسائل الاتصال التى يمكن الحصول من خلالها على المعلومات والبيانات عن التنفيذ كما يمكن عن طريق عملية الاتصال أن يتم التوجيه والتغلب على صعوبات التنفيذ أو التعديل فى الخطة بما يناسب الظروف التى تستحدث.

(٤) دور الاتصال فى المرحلة التقويمية :-

وهذه المرحلة تهدف الى قياس النتائج التى ترتبت على تنفيذ المشروعات والبرامج ومقارنة هذه النتائج بالاهداف الاصلية التى كان ينتظر تحقيقها.

ومن خلال هذه المقارنة يمكن الحكم على مدى نجاح أو فشل الخطة فى تحقيق أهدافها وتتطلب هذه توافر معلومات وبيانات عن كل من الاهداف التى سبق تحديدها والتى كان يتوقع تحقيقها عن طريق الخطة. وأيضا معلومات وبيانات عن نتائج تنفيذ هذه الخطة ثم مقارنة النتائج بالاهداف وتحليلها. وكل هذه الخطوات تتطلب عمليات اتصال بمقتضاها يمكن توفير المعلومات والبيانات السابقة سواء منها عن طريق التقارير التى كانت تعد عن التنفيذ أو عن طريق دراسة بعدية يعدها المنظم الاجتماعى لقياس مستوى المجتمع بعد التنفيذ وبذلك يمكن المقارنة بين ماكان مستهدف من الخطة وما تم تحقيقه، او مقارنة مستوى المجتمع قبل تنفيذ البرامج بمستواه بعد تنفيذ البرامج، وبذلك يمكن قياس أثر هذه البرامج، وتتطلب مناقشة هذه البرامج عقد اجتماعات وحلقات مناقشة يشترك فيها قادة المجتمع وبعض الخبراء فى مجال هذه المشروعات، ومن خلال ذلك سوف يكتسب هؤلاء القادة الخبرات التى يزمع المنظم الاجتماعى اكسابها لهم.

وجدير بالذكر أن هذه المراحل قد أخذت شكلا متسلسلا، اذ أن ذلك لايعنى أن المنظم الاجتماعى ينتظر حتى ينتهى من تقيم احد المشروعات حتى يبدأ فى التفكير ودراسة مشكلات أخرى، بل أنها مراحل متداخلة، ففى الوقت الذى يكون هناك تنفيذ مشروع تكون هناك الاعداد لمشروعات أخرى وهكذا.

الا انه أهم مايمكن أن نشير اليه هو أن طريقة تنظيم المجتمع بما تحتويه من مراحل متعددة، لايتحقق الا من خلال عمليات اتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعى وبين سكان المجتمع وقادته، ومن خلال هذه العملية يكتسب سكان المجتمع الخبرات فى

تنمية مجتمعهم، وبذلك تنمو قدرتهم على مواجهة مشكلاتهم المستقبلية.

هذه التنمية تعد أحد الاهداف الرئيسية التى تسعى طريقة تنظيم المجتمع الى تحقيقها ولذلك فانها تستخدم عمليات الاتصال ووسائله المختلفة فى سبيل تحقيق هذا الهدف.

٣-٤ برامج الاتصال بالمجتمع :-

كان الغرض من هذه البرامج فيما مضى قاصرا على جمع المال وتدبيره لمواجهة احتياجات الهيئات المشتغلة بالخدمة الاجتماعية أما الأن فقد تعدى ذلك بكثير وأصبح هناك أكثر من غرض واحد تهدف له هذه البرامج منها :-

(أ) نشر الحقائق والمعلومات : فلدى الهيئة الكثير منها عن احتياجات البيئة وماتتخذ من اجراءات نحو مقابلة هذه الاحتياجات وما يمكن القيام به للانتفاع بالموارد القائمة فى البيئة.

(ب) تغير وتعديل الاتجاهات القائمة فى البيئة : فالمجتمع ديناميكى متحرك والا اصبح جامدا لايتحرك الى ما هو افضل.

(جـ) خلق اتجاهات معينه لم تكن موجودة من قبل : يأتى ذلك عن طريق اثارة إهتمام الجمهور نحو موضوعات معينة.

(د) وهناك غرض رابع قد يظهر مباشرا فى بعض الحالات وقد يظهر غير مباشر فى الحالات الاخرى وهو خلق الدوافع لاجراء معين.

وكانت الجهود فيما مضى قاصرة على نشر التقارير السنوية للمنظمات الاجتماعية شارحة جهودها وحالتها المالية أما الآن فقد تعددت الوسائل والبرامج وأصبح لها فى كثير من الهيئات قسم خاص للاشراف عليها واعدادها إذ ادركت قيمة اظهار نشاطها للغير وأهمية ذلك فى كسب عطف الجمهور ومعونته.

ولنسأل أنفسنا : ماذا نستطيع أن ننقله للمجتمع عن المنظمة الاجتماعية التى نعمل بها؟ ويمكن أن نجيب على ذلك بالأتى :-

(أ) السياسة التى تسير عليها المنظمة كما جاءت فى لائحة نظامها الاساسى.

(ب) تاريخ المنظمة او الحركة التى تدعو اليها والعقبات التى صادفتها وجهودها فى تذليل هذه العقبات.

(جـ) الجمهور الذى تخدمه المنظمة وطبيعته ومشاكله الخاصة والعامة ومدى تعاونه مع المنظمة.

(د) مدى تعاون المنظمة مع غيرها من المنظمات الأخرى فى تحقيق الأغراض المشتركة وطبيعة هذا التعاون ومداه.

(هـ) مقاييس العمل وطرق الارتقاء بها.

(و) النتائج التى وصلت اليها المنظمة وكيف تحققت مع الاستعانة بالارقام والرسوم البيانية والاحصائيات كلما أمكن ذلك.

٣ـ٥ وسائل الاتصال فى تنظيم المجتمع :-

ويستخدم المنظم الاجتماعى العديد من وسائل الاتصال أثناء عمله مع المجتمع مثل الاجتماعات، المحاضرات، الخطابات، النشرات، التقارير السنوية، والصحافة، والمعارض والاذاعة، والافلام السينمائية .....الخ، ولقد سبق أن ناقشنا هذه الوسائل.

تدريبات على الأتصال

المتاهـــة

تمـــهيد :-

تساعدك هذه الخبرة على التفكير فـى أسلوبك كمديـر. يبـدأ التمريـن بتحديـد المشكلة التى تواجهك ـ باعتبارك مشرفا ـ عند التعامل مع أحد العاملين معك.

وبالطبع سيختلف أسلوبك فى تناول المشكلة عن أسلوب أى شخص آخر، وهـذا معناه أنه لايوجد أسلوب واحد لعلاج أى مشكلة. ان هذا نفسه هو مـايحدث فـى الحيـاة الواقعية.

ان الاسلوب الذى ستتبعه يعتمد على اتجاهاتك وعلى الحلول التى تختارها عند معالجة كل موقف من المواقف التاليـة. أقرأ الموقـف وتخـير الاجابـة التـى تعـبر عـن الخطوة الأولى التى ستتخذها لحل الموقف. وضـع رقـم الخطـوة المختـارة فـى الدائـرة المناسبة. أى سجل الرقم المقابل لاختيارك الاول فى الدائرة المناسبة بصفحة التسجيل.

انتقل الى الموقف الثانى واتبع نفس الاجراء واستمر فى قراءة المواقـف موقـف بعد آخر وتحديد الخطوة الأولى التى ستتخذها لمعالجتـه وسـجل رقـم هـذه الخطـوة فـى الدوائر المناسبة وهكذا الى أن تستطيع اجتياز المتاهة.

الطريقة التى يستخدمها المشارك فى التسجيل.

التعليمات :

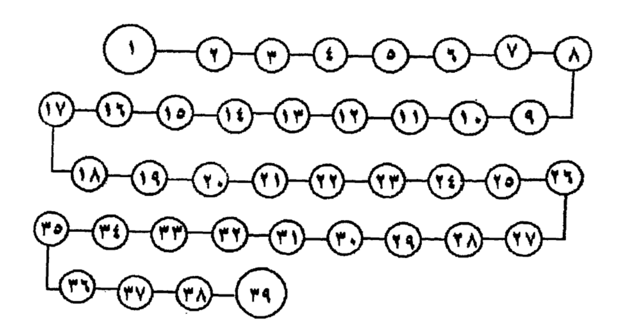
١ـ اتخذ قرارك بشأن الموقف، أى الخطوة الأولى التى ستختارها لمعالجة كل موقف.

٢ ـ اكتب رقم قرارك فى الدائرة المناسبة من الدوائر التالية.

٣ ـ انتقل الى الموقف الثانى وتخير الخطـوة الأولـى التـى ستختارها لمعالجتـه وسـجل

رقمها فى الدائرة المناسبة.

٤ ـ كرر الخطوات السابقة حتى تصل الى النهاية أى استمر فى العمل حتى تستطيع اجتياز المتاهة.



قوائم المواقف الخاصة بالمتاهة

الموقف الأول(١)

١) المشكلة :

أنت المشرف والمسئول الأول عن الانتاج فى احدى الشركات ولديك مجموعة مكونة من اثنى عشر عاملا فى أحد أقسام الشركة. وانضم الى المجموعة أخيرا أحمد منذ ثلاثة شهور ونصف بعد أن كان يعمل فى قسم آخر بنفس الشركة.

ولاحظت أن أحمد يتغيب كل يوم اثنين منذ أربعة أسابيع. وكان لهذا تأثيره على الانتاج بحيث أصبح أقل من التوقعات الموضوعة له. ولقد دفعك نقص الانتاج الى زيادة ساعات العمل بحيث يعمل بعض العمال أيام السبت والاحد وذلك منذ شهرين تقريبا. ولقد لاحظت أن أحمد كان من بين العمال الذين اختيروا للعمل الاضافى.

ولعلك تدرك من الآن أن عليك التصرف ازاء أحمد. من الاجراءات الخمسة المقترحة التالية تخير واحدا تعتبره الخطوة الأولى التى ستتخذها.

من بين الخطوات التالية ماهى الخطوة التى تود أن تبدأ بها؟

	الرقم المختار
أ ـ تطلب أحمد عند عودته وتتحدث معه على انفراد.	(٨)
ب ـ تستفسر من بعض زملاء أحمد عن مشكلته.	(٣)
جـ ـ تسأل المشرف على الورشة التى كان يعمل بها أحمد عن وضعه وأدائه قبل انتقاله للعمل معك.	(٦)
د ـ تناقش المشكلة مع رئيسك.	(١٠)
هـ ـ تنقل أحمد فى أقرب فرصة.	(٣٢)

الموقف الثانى (٢)

أثناء مرورك لاحظت أن بعضا من العمال يضحكون. وعندما سألتهم عن سبب ضحكهم ترددوا فى الاجابة الا واحد منهم قال :

"أننا نضحك على نكتة قالها طارق أثناء الغذاء، أى أن الأمر لايتعلق بك أو بأحمد" والان ماذا تفعل؟

الرقم المختار

أ ـ لاتفعل شيئا وتستمر فى جولتك مع متابعة لأحمد. (٣٧)

ب ـ تحذر أحمد من السخرية بك سواء بالنكتة أو بالحركة وتأمره بأن يهتم بعمله (١٨)

جـ ـ تدعو أحمد على انفراد لتسأله عما يجول بخاطره. (٧)

د ـ تفصل أحمد من العمل. (٢٤)

الموقف الثالث (٣)

قررت الاستفسار من زملاء أحمد عن مشكلته هل هى مشكلة عائلية، أم ادمان للخمور أم مرض، أم ماذا؟

وجهت سؤالك الى ثلاثة من العمال فى المجموعة أثناء لعبهم الكوتشينة فى الوقت المخصص للغذاء. ولقد ترددوا فى الاجابة حتى قال أحدهم أن أحد عمال الوردية الثانية شاهد أحمد وبصحبته فتاة شقراء هذا الصباح وكان يقود سيارته بسرعة جنونية متجها الى خارج المدينة. وقال "يبدوا أنه كان مخمورا:."، الان كيف ستتناول الأمر مع أحمد؟

الرقم المختار

أ ـ تطلب مقابلة أحمد على انفراد عند عودته وتتحدث معه. (٨)

ب ـ تسأل المشرف على الورشة التى كان يعمل بها أحمد عن وضعه وأدائه السابق أى قبل انتقاله للعمل معك. (٦)

جـ ـ تناقش هذه القضية مع رئيسك. (١٠)

د ـ تنقل أحمد فى أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف الرابع (٤)

قررت الاتصال بمنزل أحمد عدة مرات. وفى عصر يوم الاثنين الذى طلبته فيه ردت على سيدة التليفون بصوتها الغريب قائلة إن أحمد غير موجود. وعندما سألتها عن مكانه بدأت فى البكاء. بعد ذلك بدقائق قليلة، جاء أحمد ورد على التليفون، وسأل عن المتحدث. وعندما أخبرته باسمك قال "لا أستطيع التحدث معك الان. مع السلامة" وأنهى المكالمة. وفى صباح يوم الثلاثاء حضر أحمد الى العمل؟ كيف ستتناول الأمر معه؟

الرقم المختار

أ ـ تشرح له أهمية الانتظام فى العمل وأثره على زيادة الانتاج فى الورشة، وتوضح له ماذا سيحدث للانتاج اذا تغيب كل العمال يوم الاثنين، شجعه على أن يكون أفضل من ذلك. (٩)

ب ـ تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لانها مشكلة شخصية، أما نقص الانتاج فهو مشكلتك أنت. أخبره بأن عليه أن ينتظم ويؤدى عملا كاملا أو يترك الشركة. (٢٣)

جـ ـ تنتظر حتى يثير أحمد مسألة غيابه منعا من احراجه. (١٥)

د ـ تسأله عن المشكلة التى يعانى منها. (١١)

هـ ـ تتحدث اليه فى ود ولكن أخبره بأنك ستضع فى ملفه إنذار بأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)

و ـ تفصله من العمل. (٢٤)

الموقف الخامس (٥)

عند سؤالك أحمد اذا ماكان مريضا. أجابك بأنه يعرف القواعد. أخبره بأنه اذا كان مريضا أو أن أحد أفراد أسرته مريضا فيمكنه الحصول على اجازة مرضية مؤقتة.

كيف ستتناول الأمر مع أحمد؟

الرقم المختار

أ ـ تشرح لأحمد باعتبارك مسئولا عن الانتاج أنه يجب عليه تقديم المستندات الدالة على المرض قبل الموافقة على الاجازة المرضية، ويجب عليه احترام هذه الحقيقة. (١٢)

ب ـ تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لانها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر على الانتاج، وأن نقص الانتاج مشكلتك أنت. وأخبره ايضا بأن عليه أن ينتظم ويؤدى عمله كاملا أو يترك الشركة. (٢٣)

جـ ـ تحدث مع أحمد وقل له أنك لاتقصد ذلك وأنك آسف لانك تعانى من متاعب كثيرة ولكن غيابه يؤثر على عملك. (٢٧)

د ـ تفصل أحمد من العمل. (٢٤)

هـ ـ تنقل أحمد فى أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف السادس (٦)

قررت سؤال المشرف على الورشة اتى كان يعمل بها أحمد من قبل عن رأيه منه؟

وعند سؤالك للمشرف رد قائلا :- اننى اعرف أحمد معرفة جيدة، كما أعرف

عنه الكثير لقد كان أحسن الرجال فى الورشة وأسفت عندما تركنا، ولو لم تكـن الترقيـة لما تركته. كيف حاله الآن؟ لقد عرفت أنه تزوج من أرملة لها ولدان من المراهقيـن. يالهى لقد أصبح له أسرة مكتملة من البداية.

الان ماذا تفعل؟ تخير احدى الاجابات التالية :-

الرقم المختار

أ ـ هل تستدعى أحمد عند عودته للحديث معه على انفراد.	(٨)
ب ـ تسال الزملاء اذا ماكان أحدهم يعرف مشكلة أحمد.	(٣)
جـ ـ تناقش المشكلة مع رئيسك.	(١٠)
د ـ تنقله فى أقرب فرصة.	(٣٢)

الموقف السابع (٧)

قررت دعوة أحمد الى اجتماع خاص لتسأله عن رأيه فى الموقف وعندما سألته كان عازفا عن الاجابة ثم اندفع قائلا :

انك تعرف جيدا ماالمشكلة لقد تعقدت جميع الأمور أمامى بداية بالمنزل ثم العمل. وأنت أيضا دائماً تلاحقنى وتسأل عنى بصورة تثير الضجر والملل. اليس هـذا كافيا لان يدفع الانسان لادمان الخمر. لذلك أرجوك أن تتركنى فى حالى.

ماستجابتك لكلام أحمد بعد هذا الحديث الصريح :

الرقم المختار

أ ـ تذكره بأنك المسئول الأول عن الورشة وعنه أيضا، وأنك تودى واجبك، وأن عليه احترام هذه الحقيقة.	(١٢)

ب ـ تقترح على أن يرجع الى عمله حتى يهدأ وأنك سوف تناقشه فى هذا الموضوع فيما بعد. (١٨)

جـ ـ تحذره بانه اذا تفوه بأى تعليق مثل هذا مرة ثانية فانك ستعاقبه عقابا صارما. (١٩)

د ـ تخبره بأنك ستحاول مساعدته بمناقشة مسألة غيابه معه، وأنك لاتريد أن تتدخل فى شئونه الخاصة ولكنك قلق من كثرة غيابه. (٢٧)

هـ ـ تفصله من عمله لعدم أطاعته أوامر رؤسائه. (٢٤)

و ـ تنقل أحمد فى أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف الثامن (٨)

عند مناقشة غياب أحمد عن العمل. أى من الطرق الآتية تختار :

الرقم المختار

أ ـ توضح له أهمية انتظام الافراد فى العمل وأثر ذلك عى زيادة الانتاج. وتلفت نظره الى تدهور الانتاج اذا تغيب العمال يوم الاثنين من كل أسبوع. شجعه على أن يحاول أداء العمل بصورة أفضل مما هو عليه الان. (٩)

ب ـ تخبر أحمد بان مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر فى عمله وبالتالى تؤثر فى الانتاج، وأن عليه الانتظام فى العمل ومحاولة العمل بجد ونشاط. (٢٣)

جـ ـ تنتظر حتى يثير أحمد مسألة غيابه منعا من احراجه. (١٥)

د ـ تسأله عن المشكلة التى تواجهه. (١١)

هـ ـ تتحدث اليه بود وصداقة، ولكن تخبره بأنك ستضع فى ملفه انذار بأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)

و ـ تفصله من العمل (٢٤)

الموقف التاسع (٩)

فى هذا الموقف أبدى أحمد استعداده لأن يعمل أفضل مما سبق، ولكنه تغيب يوم الاثنين التالى مرة أخرى. وقد اتصلت زوجته تليفونيا بالورشة وقالت أنه مريض، وكان صوتها غريبا مما يوحى بأنها كانت تشرب الخمر. فماذا تفعل حينئذ؟

الرقم المختار

أ ـ هل تتصل تليفونيا بمنزله لتتأكد من مرضه؟ (١٤)

ب ـ هل ترسل باقة من الزهور الى منزله مع بطاقة تدعو له بالشفاء العاجل؟ (٢٦)

جـ ـ هل تسأل زملائه فى المجموعة عن مشكلته؟ (٣)

د ـ هل تنتظر حتى يعود أحمد للعمل وتناقشه؟ (٢٥)

هـ ـ هل تتصل بالمرشد النفسى لمساعدتك فى حل مشكلة أحمد؟ (٣٨)

الموقف العاشر (١٠)

قررت مناقشة المشكلة مع رئيسك قبل أن تتخذ أى اجراء. وعند مناقشته قال: "أنا لاأعرف أحمد، ولكن كل ماأعرفه هو أن انتاجنا أقل من المعدل المطلوب. ولقد

كان الاجتماع السابق لهيئة الاشراف اجتماعا عنيفا وصعبا بسبب نقص الانتاج. ارجع الى العاملين معك وحاول دفعهم لزيادة الانتاج والا ستضطروا الى العمل فى أيام العطلات، وهذا يزيد من التكاليف كثيرا". ماذا تفعل الان؟

من بين الخطوات التالية تخير الخطوة المناسبة :

	الرقم المختار
أ ـ تستدعى أحمد عند عودته لمناقشته على انفراد.	(٨)
ب ـ تسأل زملاء أحمد اذا ماكان أحدهم يعرف مشكلته.	(٣)
جـ ـ تسأل المشرف الذى كان يعمل معه أحمد عن ادائه.	(٦)
د ـ تنقله فى أقرب فرصة.	(٣٢)

الموقف الحادى عشر (١١)

عندما سألت أحمد عن المشكة التى يعانى منها رد قائلا أنها مشكلة خاصة ولاأريد التحدث فيها مع أحد.

ماهى الطريقة التى تتبعها فى مثل هذا الموقف؟

	الرقم المختار
أ ـ تفصله من العمل.	(٢٤)
ب ـ تسأله عما اذا كان مريضا حقا كل يوم اثنين خلال الاسابيع الثلاثة أو الأربعة الماضية.	(٥)
جـ ـ تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر على عمله ؛ بالتالى تؤثر فى الانتاج، وأن عليه أن ينتظم ويحاول العمل بجد ونشاط.	(٢٣)

د ـ تتحدث اليه بود وصداقه ولكن تخبره بأنك ستضع فى ملفه انذارا، بأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)

هـ ـ تخبره بأنك لاتود اتخاذ اجراء غير مناسب لأن غيابه كل يوه أثنين يؤثر على عمله، ووضح له أن الأمر يهم كلا منكما. (٣٧)

الموقف الثانى عشر (١٢)

أخبرت أحمد بأنك المسئول هنا عن العمل وأن عليه احترام هذه الحقيقة، وعندئذ رد أحمد "إننى لااحترم الا نفسى. وأن مطالبتى باكثر من ذلك يعتبر أمرا منفرا... وأنا مستقيل" وترك العمل.

ماشعورك فى هذا الموقف؟

الرقم المختار

أ ـ هل كان عليك أن تتناول الأمر بأسلوب مختلف؟ هل تحتاج لمراجعة خطواتك السابقة فى علاج المشكلة لترى كيف كان من الممكن أن تصبح الأمور أفضل مما هى عليه الآن.؟ (٨)

ب ـ هل ترى انك تصرفت كأى مشرف يكون عليه اتخاذ الاجراءات اللازمة حيال مثل هذه الامور؟ (توقف.)

الموقف الثالث عشر (١٣)

عندما اتصلت بمنزل أحمد للتحقق من مرضه... لم يرد احد على التليفون.

والآن ماذا تفعل :

الرقم المختار

أ ـ مداومة الاتصال فى أوقات منتظمة طول اليوم. (٤)

ب ـ تطلب من المسئول الادارى مداومة الاتصال. (٢٠)

جـ ـ هل تنتظر لحين عودة أحمد للتفاهم معه. (٢٥)

الموقف الرابع عشر (١٤)

عندما تحدثت مع أحمد وقلت له "هل حدثت زوجتك فى الامر" رد قائلا نعم ناقشت هذا الموضوع معها ولكنها مشغولة جدا بولديها لدرجة أنها لاتستجيب لمطالبى. لقد كنت متأكدا منذ إقدمت على الزواج من ارملة، أننى سأعانى من بعض المشاكل ولكن ليس الى هذا الحد.

من بين الطرق الاتية ماهى الطريقة التى تود أن تتبعها :

الرقم المختار

أ ـ قل "اننى سعيد حقا لانك أدركت خطورة الامر، وأمل أن تساعدها على أن تدرك ذلك أيضا. أتمنى ياأحمد أن تتحسن ظروفك ويزيد انتاجك". (٩)

ب ـ قل "اعتقد أن الزواج من ارملة لها ولدان يعتبر أمرا صعباً" (٣١)

جـ ـ لاتقل شيئا وانصت اليه باستمرار. (١٧)

الموقف الخامس عشر (١٥)

قررت عدم مناقشة الأمر مع أحمد من نفسك والانتظار حتى يفاتحك، ولكنه لم يفاتحك. ولقد لاحظت أنه انتظم فى الحضور طوال الاسبوعين الماضيين الا أنه تغيب يومى الاثنين والثلاثاء من الاسبوع الماضى، وكذلك اليوم الاثنين.

عند حضوره غدا الثلاثاء، ما الطريقة التى ستتبعها معه :-

	الرقم المختار
أ ـ توضح له أهمية انتظام الافراد فى العمل وأثر ذلك على زيادة الانتاج وتلفت نظره الى تدهور الانتاج اذا تغيب كل العمال يوم الاثنين من كل أسبوع وشجعه على أن يحاول اداء عمله على نحو أفضل	(٩)
ب ـ تخبره بأن مشكلته خاصة به لأنها مشكلة شخصية الا أنها تؤثر فى عمله وبالتالى على الانتاج. ان عليه الانتظام فى العمل ومحاولة العمل بجد ونشاط.	(٢٣)
جـ ـ تستفسر منه عن المشاكل التى تواجهه.	(١١)
د ـ تتحدث اليه بود وصداقة ولكن تخبره بأنك ستضع فى ملفه انذارا بأن عليه زيادة الانتاج خلال الشهر القادم.	(١٦)
هـ ـ تفصله من عمله.	(٢٤)

الموقف السادس عشر (١٦)

قررت وضع انذار فى ملف أحمد بأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم. ولكنك لاحظت غيابه يوم الاثنين من الاسبوع الاول والثانى من الشهر التالى.

ماذا تفعل فى هذا الموقف؟

الرقم المختار

أ ـ تحذر أحمد بما سيحدث اذا غاب مرة أخرى فى أى من يومى الأثنين القادمين من هذا الشهر. (٣٣)

ب ـ تنتظر حتى ترى غيابه بقية الشهر. (٣٥)

جـ ـ تنقله عند أول فرصة. (٣٢)

د ـ تخبر أحمد بأنك لاتنوى التدخل فى مشكلاته الشخصية، وأن مايهمك هو أثر غيابه على العمل والأنتاج. (٢٧)

هـ ـ وضح لأحمد أنك تأمل فى أن يزيد من انتاجه خلال هذا الشهر. ثم انتظر لترى هل سيغيب بقية الشهر. (٣٥)

الموقف السابع عشر (١٧)

لقد قررت ألا تقول شيئا وستظل مستمعا، واستمر أحمد فى حديثه قائلا "زوجتى ماجدة لها ابنه مراهقة متزوجة واعتقد انها طلقت. أما ابنها وهو يصغر أخته بعامين من المفروض أنه يعيش معنا ولكنه هرب مرتين فى الشهرين الماضيين. يبدو أن كل شيء يحدث فى عطلة نهاية الاسبوع. تأتى الابنة أولا ثم يأتى بعدها زوجها غاضبا لكى نناقش مشاكلهم، وأحيانا يقررا العودة الى منزلهما، وأحيانا أخرى لا. أما الابن فقد هرب وتلقيت مكالمة تليفونية من البوليس لأذهب واستلمه. وفى منتصف ليلة يوم السبت توجهت الى المدينة المجاورة لكى أخرجه من السجن ولم أعد حتى الثامنة مساء ليلة أمس.

كل هذه الاشياء التى حدثت فى نهاية الاسبوع تثير قلق ماجدة مما أدى الى

تغيرها تغيرا كبيرا. وظلت حزينة ومريضة لعدة أيام ولذلك خشيت أن أتركها ولم أحضر مما سبب لى بعض المشكلات فى عملى والتى آمل أن أستطيع علاجها".

كيف ستتصرف؟

الرقم المختار

أ ـ تشرح لأحمد أنك تدرك مايعانيه وتقترح عليه أن ينتظر لمدة أسبوعين ليرى كيف تسير الامور. (٢١)

ب ـ تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية ولكن الانتاج هو شاغلك وتطلب منه أن يعمل بجد واجتهاد ونشاط. (٢٣)

جـ ـ تقترح أن يعرض أحمد مشكلته على طبيب العائلة. (٣٩)

د ـ تخبره أنك ستضع خطاب تحذير فى ملفه يتضمن ضرورة زيادة انتاجه خلال الشهر التالى. (١٦)

الموقف الثامن عشر (١٨)

بعد الموقف الذى تضمن أحمد وزملاءه بدت الامور هادئة لعدة أيام باستثناء بعض الضحكات العالية حوله والتى تنطلق عندما تكون بعيدا عنه. وعليك اختيار ثلثى (٢/٣) العمال ليعملوا وقتا اضافيا أيام السبت والاحد القادمين. ماذا تفعل؟

الرقم المختار

أ ـ تضع أحمد ضمن جدول العمل الاضافى ولاتقول له شيئا عن ذلك مباشرة. (٢٩)

ب ـ تخبر أحمد أنك وضعته ضمن جدول العمل الاضافى وتطلب منه أن يجتهد وأن يتعاون مع بقية الفريق من أجل زيادة الانتاج. وتركز على أهمية أن يقوم كل فرد بدوره. (٩)

جـ ـ تستدعى أحمد وتشرح له أنك فى حيرة بشأن كيفية مساعدته على الانتظام فى العمل لأن ذلك سوف يؤثر على الانتاج. وفى نفس الوقت لاتريد ادراجه ضمن جدول العمل الاضافى اذا كان سيزيد من مشكلاته. (٢٧)

الموقف التاسع عشر (١٩)

عندما حذرت أحمد بألا يصدر أى تعليقات حتى لايعاقب عقابا شديدا، رد عليك قائلا : "أن هذا هو ماأقصده حين أقول أن كل شخص ضدى وأنت أيضا.. اننى مستقيل" ثم توجه نحو الباب والدموع فى عينيه. فى هذه اللحظة ماذا يكون شعورك؟

الرقم المختار

أ ـ ربما تكون قد راجعت تصرفاتك السابقة بخصوص أحمد. هل تفضل أن تتاح لك فرصة أخرى لمراجعة طريقتك. (٨)

ب ـ أنت فعلت مايجب أن يفعله أى مشرف ليصحح مسار رجاله وليتأكد أنهم يعرفون أنه رئيسهم. (قف)

الموقف العشرون (٢٠)

طلبت من أحد الاداريين الاتصال بمنزل أحمد وفى الثالثة بعد الظهر اتصلوا بك تليفونيا وأخبروك بأنه لايوجد أحد بالمنزل. عند عودة أحمد فى صباح الثلاثاء، ماذا سيكون موقفك منه.

الرقم المختار

أ ـ تشرح له أهمية الانتظام في العمل بالنسبة لمعدلات الانتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل يوم الاثنين اسبوعياً. كما تطلب منه أن يحاول أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)

ب ـ تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية، ولكن الانتاج هو شاغلك وتطلب منه إما أن ينتظم في العمل أو يتركه. (٢٣)

جـ ـ تنتظر حتى يفاتحك أحمد في موضوع غيابه حتى لاتحرجه. (١٥)

د ـ تسأله عن الصعوبات والمشكلات التي تواجهه. (١١)

هـ ـ تحدثه في ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير في ملفه يتضمن ضرورة زيادة انتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)

و ـ تفصله من العمل. (٢٤)

الموقف الحادي والعشرون (٢١)

الآن بعد أن تحدث أحمد عن بعض مشكلاته الرئيسية التي تتسبب في غيابه كل يوم "الأثنين" فلنناقش الأمر. يبدو أنه لاتوجد نهاية قاطعة لهذه المشكلات بل لايوجد في الحياة عادة حلا قاطعا. ان مثل تلك المشكلات يناقشها ويعالجها المشرف المباشر سواء مع عماله أو مع رئيسه. ومن العوامل الهامة في ابراز مثل تلك المشكلات اتجاهات المشرف وطريقته في تناولها، ومشكلة أحمد تثير بعض الاسئلة الامة والجديرة بالمناقشة :

١ ـ الأن وقد عرفت بعضا من مشكلات أحمد، هل يكون سهلا أو صعباً عليك علاج مشكلة غيابه؟

٢ ـ هل تشعر أن الشركة سوف تتفهم مشكلات أحمد وتعطى له وقتا كافيا لحلها؟
٣ ـ هل ترى أن حديث أحمد عن مشاكله يساعده على فهمها وتحقيق بعض الارتياح؟
٤ ـ هل تعرف أى مكان داخل الشركة أو خارجها ـ يمكن تحويل أحمد اليه لمساعدته؟

الموقف الثانى والعشرون (٢٢)

قال أحد العمال، "حسنا. تبدو قصة أحمد غريبة. لماذا لاتناقشها معه لترى ماذا كانت النتيجة. أنى لاأرى داعى لبقائه هناك".

وقد قررت دعوة أحمد الى مكان خاص لتسأله عما يدور فى ذهنه. وكان أحمد فى البداية مترددا فى مناقشة المشكلة، ولكنه فجأة اندفع قائلا "أنت تعلم جيدا ماالخطب، ويبدو أن كل شئُ قد أحكم الخناق حولى وكانت البداية بالمنزل ثم أنتم. أليس هذا بكاف لأن يدفع الأنسان لشرب الخمر، ان أقل مايمكن أن تفعله لى هو أن تتركنى وشأنى".

كيف ترد على ماقاله أحمد أثناء اندفاعه

الرقم المختار

أ ـ توضح له أنك المسئول عن العمل فى هذا القطاع وأنك تؤدى واجبك نحوه، كما أن عليه احترام هذه الحقيقة. (١٢)

ب ـ تقترح أن يرجع ثانية الى اعمل ولن يهدأ قليلا وأنك سوف تتحدث اليه فيما بعد. (١٨)

جـ ـ تحذره لو أنه قال أى تعليقات أخرى من نفس النوع، فإنك سوف تواجهها بعنف. (١٩)

د ـ تخبره بأنه قد يكون من الممكن مساعدته لو ناقش هذ الموضوع.
وأنت لاتود أن تقحم نفسك فى مشاكله الشخصية، ولكن غيابه يثير
اهتمامك. (٢٧)
هـ ـ تفصله لأنه لم يطع رئيسه. (٢٤)
و ـ تنقل أحمد عندما تتاح أول فرصة لذلك. (٣٢)

الموقف الثالث والعشرون (٢٣)

بعد تعليقك على حديث أحمد رجع الى عمله دون أى كلمة. وأثناء مرورك بعد الظهر، أخبرك أحد العمال أن أحمد يشيع أنك عاملته معاملة سيئة كما لاحظت أن أحمد أصدر بعض الأشارات للأستهزاء بك بعد مرورك عليه مما أدى الى ضحك ثلاثة من رجالك. وعندما إستدرت رجع أحمد ثانية الى العمل. فماذا تفعل؟

الرقم المختار

أ ـ لن تفعل شيئا، ستستمر فى جولتك ولكن ستراقب أحمد. (٣٧)
ب ـ تسأل العمال الذين ضحكوا ليخبروك بما شاهدوا. (٢)
جـ ـ تحذر أحمد، وتأمره أن ينكب على عمله وأن يتوقف عن إصدار
أى تعليقات أو تلميحات نحوك. ثم تستمر فى المرور على بقية العمال. (١٨)
د ـ تستدعى أحمد على إنفراد الى مكان بعيد وتسأله عما يدور فى ذهنه (٧)
هـ ـ تفصله من العمل. (٢٤)

الموقف الرابع والعشرون (٢٤)

لقد فصلت أحمد من العمل، أجب عن الأسئلة التالية :

١ ـ هل سيؤدى تصرفك هذا الى إثارة أى مشكلات مع العمال الآخرين؟

٢ ـ هل كانت إستجابتك إنفعالية كرد على تصرفاته الانفعالية؟

٣ ـ هل إعترفت لأحمد بأنه لايوجد لديك إجراء آخر تتخذه معه؟

٤ ـ ألا تريد معرفة أشياء أخرى عن أحمد؟

لو أجبت بنعم على أى من الأسئلة السابقة. فإنك ربما تعترف بأن هناك طرقا أخرى للادارة إرجع إلى الصفحة السابقة وانتقى إختيارا آخرا. ولو أنك أجبت بـ لا على كل الأسئلة الأربعة فإن هذا معناه أنك واثق من تصرفاتك. هل يمكنك شرح أسباب إتخاذك لقرارك؟

الموقف الخامس والعشرون (٢٥)

قررت الانتظام حتى يعود أحمد لتتفاهم معه وتناقشه فى موضوع غيابه.

ما الاتجاه العام الذى سوف تتخذه :-

الرقم المختار

أ ـ تشرح لـه أهمية الانتظـام فـى العمـل بالنسـة لمعدلات الانتـاج. كمـا توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب يوم الاثنين أسبوعيا وتطلـب منه أن يحاول أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)

ب ـ تخبره أن مشـكلاته خاصـة بـه لأنهـا شـخصية وهـى شـاغله ولكـن الانتاج هو شاغلك وتطلب منه أن ينتظم فى عمله أو يتركه. (٢٣)

جـ ـ تنتظر حتى يفاتحك أحمد فى موضوع غيابه حتى لاتحرجه. (١٥)

د ـ تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التى تواجهه. (١١)

هـ ـ تحدثه فى ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير فى ملفه الشخصى يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالى. (١٦)

و ـ تفصله من عمله. (٢٤)

الموقف السادس والعشرون (٢٦)

قررت إرسال بعض الزهور إليه فى المنزل مع بطاقة "متمنيا له الشفاء العاجل". وعندما عاد أحمد يوم الثلاثاء لم يذكر شيئا عن الزهور.

كيف ستتصرف مع أحمد الأن؟

الرقم المختار

أ ـ تشرح له أهمية الانتظام فى العمل بالنسبة لمعدلات الانتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب فى يوم الاثنين إسبوعيا. تطلب منه أن يحاول أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)

ب ـ تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهى شاغله. ولكن الانتاج هو شاغلك وتطلب منه أن ينتظم فى العمل أو يتركه. (٢٣)

جـ ـ تنتظر حتى يفاتحك أحمد فى موضوع غيابه حتى لاتحرجه. (١٥)

د ـ تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التى تواجهه. (١١)

هـ ـ تحدثه فى ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير فى ملفه الشخصى يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالى. (١٦)

و ـ تفصله من عمله. (٢٤)

الموقف السابع والعشرون (٢٧)

عندما أخبرت أحمد أنك تريد التدخل فى شئونه ولكنك مهتم به وقلق عليه وكيف أن غيابه أثر فى عمله، رد قائلا "أعرف أنك قلق وأنا كذلك. أنا أسف لما يحدث ولكنى لاأستطيع التصرف. لقد أخبرت زوجتى أننى ربما أفقد وظيفتى إذا لم أحافظ عليها".

ماهى الطريقة التى سوف تتبعها إذا؟

الرقم المختار

أ ـ تقل له "أنا سعيد لأنك تدرك خطورة الأمر وأتمنى أن تدرك زوجتك ذلك أيضا. أحمد أتمنى أن تبذل جهدا أفضل". (٩)

ب ـ تقل "هل تحدثت فى الأمر مع زوجتك". (١٤)

جـ ـ لاتقل شيئا، ولكن تستمر فى الاستماع. (١٧)

د ـ تعبر لأحمد عن مدى خطورة الموقف وتطلب منه زيادة إنتاجه أو يكون عليه تحمل العواقب. (٣٣)

الموقف الثامن والعشرون (٢٨)

نظرا لتحسن أحمد سحبت خطاب التحذير من ملفه وأخبرته بأنك تتمنى أن يحافظ على زيادة معدل الانتاج الذى بدأه. ربما يحضر أحمد أو يغيب فى أيام الاثنين التالية... ولو أنه تغيب لكانت ثمة مشكلة أخرى.

لعلك تتساءل الآن ما مشكلة أحمد؟ لعل هناك أسبابا أخرى، ولعله يشرحها لك. ولو كان كذلك إرجع الى الموقف رقم ١٧ ثم إنتقل الى الموقف رقم ٢١ ولنناقش السوال هناك.

الموقف التاسع والعشرون (٢٩)

لقد قررت إستبعاد أحمد من العمل الاضافى ولكنك لم تقل له شيئا بطريقة مباشرة وفى نفس الوقت قررت قيام الآخرين بالعمل الاضافى. وبعد الظهر، أخبرك أحد العمال أن أحمد متظلم منك وأنه يتهمك بأنك تضطهده.

الرقم المختار

أ ــ تخبر العامل أن إتهامات أحمد سخيفة ولامحل لها ولعله يكتبها لترفعها الى الرؤساء لتأخذ مجراها. (٣٦)

ب ــ تشرح الموقف للعامل وتخبره بأنك ترغب فى التحدث الى أحمد ولعل العامل يحضر هذا القاء إذا وافق كلا من أحمد والعامل. (٢٢)

الموقف الثلاثون (٣٠)

وبعد أن أنتظم أحمد كل يوم من أيام الاثنين المتبقية فى الشهر طلبت منه أن يحافظ على معدل الانتاج الذى بلغه. وعندئذ رد أحمد قائلا "إنى أحاول ذلك بالتأكيد". وانتظم أحمد فى الاسابيع الثلاثة الباقية من الشهر بما فى ذلك ساعات عمله الاضافى. ماذا ستفعل فى نهاية هذه الفترة.

الرقم المختار

أ ــ لن تفعل شيئا. (٣٧)

ب ــ تخبر أحمد أنك ستسحب الانذار الذى وضعته فى ملفه وتعبر له عن تمنياتك بأن يحافظ على معدل الانتاج الذى حققه. (٢٨)

الموقف الحادى والثلاثون (٣١)

المحت الى أحمد أنك تعرف مايعانيه بسبب زواجه من أرملة ذات أولاد عندئذ رد مؤكدا ماقلته.

ماالطريقة التى سوف تتبعها إذن؟

الرقم المختار

أ ـ تقل "أنا سعيد لأنك مدرك لخطورة ذلك وأتمنى أن تستطيع هى إدراك ذلك أيضا. أحمد أتمنى أن تبذل جهدا أفضل". (٩)

ب ـ لاتقل شيئا. ولكن تستمر فى الاستماع إليه. (١٧)

الموقف الثانى والثلاثون (٣٢)

لو نقلت أحمد فى أول فرصة، فإنك بذلك تتخلص من مشكلتك تماما. أليس كذلك؟ ولكن ماذا عن زملائه الذين تشرف عليهم. هل نفذت مسئولياتك كمشرف.

إرجع الى الصفحة السابقة واتخذ قرارا آخر.

الموقف الثالث والثلاثون (٣٣)

عندما أخبرت أحمد بأن عليه الانتظام أيام الاثنين حتى لايتعرض للعقاب، انتظم فى الحضور لمدة أسبوع ولكن فى الاسبوع التالى أثناء تناول الغذاء لاحظت أنه يجلس وحيدا ويبدو محمر الوجه. وعندما سألته عن حالته أخبرك بأنه مريض فأرسلته الى العيادة حيث تم فحصه ومنحوه أجازة مرضية لمدة ستة أيام. وعندما وصلك التقرير

الطبى عرفت أن درجة حرارته كانت ٤٠ وأنه كان يعانى من إنفلونزا. هذا وقد علمت أن أحمد قد أخبر الممرضة بأنه حضر الى العمل خوفا من أن تفصله إذا ظل فى المنزل.

كيف ستتصرف معه عند عودته؟

الرقم المختار

أ ـ تخبره أنه على الرغم من مرضه فلازال التحذير قائما لغيابه يوم الاثنين وأن عليه زيادة الانتاج. (٢٣)

ب ـ تخبره بأن سجله الخاص أصبح نظيفا وتتمنى له ألا يتعرض لاضطرابات أخرى فى المستقبل. (٩)

جـ ـ تخبره بأنك آسف لمرضه ـ وأنك لاتريد أن تتدخل فى شئونه وتسأله إذا ماكان سبب غيابه كل يوم اثنين لازال قائما. (٢٧)

د ـ لن تقل شيئا لأحمد. (٣٤)

الموقف الرابع والثلاثون (٣٤)

بعد الظهر، أخبرك أحد العمال بأن أحمد قد قدم تظلما ضدك وأنه يتهمك بأنك تضطهده ماذا ستفعل.

الرقم المختار

أ ـ تخبر العامل أن اتهامات أحمد سخيفة لامحل لها ولعله يكتبها لترفعها الى الرؤساء لتأخذ مجراها. (٣٦)

ب ـ تشرح الموقف للعامل وتخبره بأنك ترغب فى التحدث الى أحمد، ولعل العامل يحضر هذا اللقاء إذا وافق كلا من أحمد والعامل. (٣٢)

الموقف الخامس والثلاثون (٣٥)

انتظرت لترى هل سيغيب أحمد فى بقية الشهر، ولاحظت أنه لم يتغيب. فى هذه الحالة ماتصرفك؟

الرقم المختار

أ ـ لن تفعل شيئا. (٣٧)

ب ـ سوف تطلب من أحمد أن يحافظ على معدل إنتاجه. (٣٠)

جـ ـ تخبر أحمد بأنك ستسحب خطاب التحذير من ملفه وتعبر له عن تمنياتك بأن يكون قادرا على المحافظة على معدل الإنتاج الذى بدأ به. (٢٨)

الموقف السادس والثلاثون (٣٦)

طلبت من العامل أن يكتب ما قاله أحمد والإتهامات التى وجهها لك. وفى اليوم التالى حضر ومعه ورقة مليئة بالإتهامات ولاتتضمن فقط ملاحظات أحمد، ولكن أيضا شهادة عدد من العمال الآخرين ممن يعملون معك. وبعد دقائق قليلة كان واضحا أن مناقشتها لن تجدى، ولذلك رفعتها الى رؤسائك. أى أن الوضع أصبح كالتالى، يمكنك كسب الجولة أستنادا الى غياب أحمد، ولكن هذا سيحتاج لوقت طويل هذا بالإضافة الى أن عليك أن تواجه فريق العمال معك وأن تواجه أحمد نفسه.
بماذا تشعر فى هذه الحالة :

الرقم المختار

أ ـ أنك قمت بما يجب أن يقوم به أى مشرف ليصحح مسار رجاله ويضعهم على الطريق السليم ويتأكد أنهم يعرفون أنه رئيسهم. (قف)

ب ـ أنه كان عليك أن تعالج الأمر بطريقة مختلفة من بدايته وهل تود أن تتاح لك الفرصة لمراجعة خطواتك. (٨)

الموقف السابع والثلاثون (٣٧)

انك لن تفعل شيئا نظرا لإنتظام أحمد بقية الشهر. لم لا وخاصة أن أحمد يحاول أن ينفذ ماتريده منه. وأحد مبادئ تعليم السلوك المرغوب فيه أن تعقبه المكافأة. إرجع ثانية الى الصفحة السابقة وكافىء أحمد.

الموقف الثامن والثلاثون (٣٨)

طلبت من المرشد النفسى مساعدتك فى حل المشكلة، إلا أنه عجز عن ذلك لأنك لاتستطيع تحديد مشكلة أحمد.

عليك إذن أن تناقشها مع أحمد نفسه. ما هى الطريقة التى سوف تتبعها :

الرقم المختار

أ ــ تشرح له أهمية النظام فى العمل بالنسبة لمعدلات الإنتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب يوم الإثنين أسبوعيا. أطلب منه أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)

ب ـ تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهى شاغله. ولكن الإنتاج هو شاغلك وتطلب منه الإنتظام فى العمل أو تركه. (٢٣)

جـ ـ تنتظر حتى يفاتحك أحمد فى مسألة غيابه حتى لاتحرجه. (١٥)

د ـ تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التى تواجهه. (١١)

هـ ـ تحدثه فى ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب إنذار فى ملفه يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالى. (١٦)

و ـ تفصله من عمله. (٢٤)

الموقف التاسع والثلاثون (٣٩)

اقترحت على أحمد أن يعرض مشكلته على طبيب العائلة قال أحمد "حسنا ولكننا ليس لنا طبيب نتعامل معه بانتظام" فماذا تفعل الآن؟

الرقم المختار

أ ـ تشرح لأحمد أنك تشعر بما يعانيه وتقترح أن تنتظر لمدة أسبوعين لترى كيف ستسير الأمور معه. (٢١)

ب ـ تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهى شاغله، ولكن الإنتاج هو شاغلك وتطلب منه الإنتظام فى العمل أو تركه. (٢٣)

جـ ـ تخبره أنك ستضع إنذارا فى ملفه يتضمن ضرورة تحسين وزيادة إنتاجه خلال الشهر التالى. (١٦)

محتويات الكتاب

* اذكر الموقف والقرار المقترح

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....



مراجع الكتاب

المـراجع

أولا : المراجع العربية :-

١ ــ ابراهيم عبد الرحمن وآخرون، اساسيات تنظيم المجتمع، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٨٣.

٢ ــ أحمد كمال أحمد، عدلى سليمان، الخدمة الأجتماعية والمجتمع، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٣.

٣ ــ اسكندر الديك، محمد مصطفى الاسعد، دور الاتصال والاعلام فى التنمية الشاملة، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ١٩٩٣.

٤ ــ الحلقة الدولية عن التنمية الريفية : الندوة الاولى "تدريبات على الاتصــال" ، القاهرة، مركز خدمات التنمية، ١٩٩٢.

٥ ــ برنت روبين، الاتصال والسلوك الانسانى، ترجمة : عمر اسماعيل الخطيب، المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العامة، ١٩٩٦.

٦ ــ جاك ميدوز، أفاق الاتصال ومنافذه فى العلوم والتكنولوجيا، ترجمة : حشمت محمد قاسم، القاهرة، المركز العربى للصحافة، ١٩٧٩.

٧ ــ جيهان احمد رشتى، الاسس العلمية لنظريات الاعلان، القاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٧٥.

٨ ــ جيوالدو، سالاكيوز، كيف تتحدى عقد الصفقات العالمية، ترجمة : محمد مصطفى غنيم، القاهرة، دار الدولية للنشر والتوزيع، ١٩٩٣.

٩ ــ حمدى محمد شعبان، العلاقات العامة وفن التعامل مع الجماهير، القاهرة، القاهرة الحديثة للنشر، ١٩٩٠.

١٠ ـ خليل صابات، مقدمة فى دراسة وسائل واساليب الاتصال، القاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٨٧.

١١ ـ خيرى خليل الجميلى، الاتصال ووسائله فى المجتمع الحديث، أسوان، بدون ناشر، ١٩٩٤.

١٢ ـ سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث : النظرية والتطبيق، الاسكنرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٤.

١٣ ـ سمير حسين، الاعلام والاتصال بالجماهير والرأى العام، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٤.

١٤ ـ ـــــــــ، بحوث الاعلام : الاسس والمبادىء، القاهرة، دار الشعب، ١٩٧٦.

١٥ ـ سيد ابو بكر حسانين، دراسات فى تنظيم المجتمع، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٦٩.

١٦ ـ سيرج برو، فيليب بروتون، ثورة الاتصال، ترجمة : هالة عبد الرؤوف، القاهرة، دار المستقبل العربى، ١٩٩٣.

١٧ ـ شاهيناز طلعت، وسائل الاعلام والتنمية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٨٠.

١٨ ـ صفوت العالم، عملية الاتصال الاعلانى، القاهرة، دار الطباعة للجامعات، ١٩٨٩.

١٩ ـ صلاح الدين جوهر، ادارة المؤسسات الاجتماعية : اسسها ومفاهيمها، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٨٣.

٢٠ ـ عبد الفتاح عبد النبى، تكنولوجيا الاتصال والثقافة : بين النظرية والتطبيق، القاهرة، العربى للنشر والتوزيع، ١٩٩٠.

٢١ ـ عبد الفتاح عثمان، خدمة الفرد في المجتمع المعاصر، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٧٤.

٢٢ ـ على عجوة، الاسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٣.

٢٣ ـ ــــــــــــ، دراسات في العلاقات العامة والاعلام، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٥.

٢٤ ـ ــــــــــــ، مقدمة في وسائل الاتصال، جدة، مكتبة الصباح، ١٩٨٩.

٢٥ ـ محمد السيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، اسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٥.

٢٦ ـ محمد بهجت كشك، سلمى محمود جمعه، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، اسكندرية، بدون ناشر، ١٩٨٨.

٢٧ ـ محمد سلامه غبارى، السيد عبد الحميد عطيه، الاتصال ووسائله : بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩١.

٢٨ ـ محمد عبد الفتاح، هناء حافظ بدوى، الاسس النظرية لتنظيم المجتمع، الاسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٥.

٢٩ ـ محمد عوده، السيد محمد خيرى، اساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، بيروت، دار النهضة العربية، ١٩٨٨.

٣٠ ـ محمد محمد عطيه، وسائل الاتصال في الحدمة الاجتماعية، القاهرة، بدون ناشر، ١٩٩٠.

٣١ ـ محمد مصطفى احمد، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٥.

٣٢ ـ محمد منير حجاب، سحر محمد وهبى، المداخل الاساسية للعلاقات العامة : المدخل الاتصالي، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ١٩٩٤.

٣٣ ـ محمود حسن، محمد البغدادلى، الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب التجارى الحديث، ١٩٧٦.

٣٤ ـ لويس كامل مليكة، سيكولوجية الجامعات والقيادة، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ١٩٦٣.

٣٥ ـ يحيى حسن درويش، الوسيط فى تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الصفا، ١٩٧٨.

ثانيا : المراجع الاجنبية :-

36 - Bandura, A., Social Learning Theory, New Jersey, Prentice - Hall, 1977.

37 - Berger, C.R., Chaffee, S.H., Handbook of Communication Science, U.S.A., Sage publications, 1987.

38 - Berko, R.M & others, Communicating : a Social and Career focus, Boston, Houghton Mifflin Company, 1977.

39 - Carey, J.W., Communication as Culture : Essays an Media and Society, New York, Routledge, 1992.

40 - Day, P.R., Communication in Social work, New York, Pergamon press, 1972.

41 - Fine, S.H., Social Marketing, Boston, Allyn and Bacon, 1990.

42 - Interpersonal communication, in : the International course on Rural extension, wageningen : Netherlands, International Agricultural Center, 1987.

43 - Ruben, B.D., Communication and Human behaviour, New York, Macmillan publishing Co., 1984.

44 - Sereno, K.K., Bodaken, E.M., Trans-Per Understanding Human Communication, Boston, Houghton Mifflin Company, 1975.



الإجابات المقترحة للمتاهة

محتويات الكتاب

رقم الصفحة

رقم الايداع : ١١١٧٦ /٩٥
I.S.B.N
977-5609-38-0